

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

Juridiikka

2015

Piia Lång

# ULOSOTON PUHELUNVÄLITYKSEN JA PUHELINPALVELUN KESKITTÄMINEN

– Kokemuksia ulosoton rakenneuudistuksesta



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous | Juridiikka

Kevät 2015 | 40 + 2 liitettä

Kaisa Sorsa

Piia Lång

## ULOSOTON PUHELUNVÄLITYKSEN JA PUHELINPALVELUN KESKITTÄMINEN

## ULOSOTON PUHELUNVÄLITYKSEN JA PUHELINPALVELUN KESKITTÄMINEN

Opinnäytetyö on toimeksianto Valtakunnanvoudinvirastosta. Se käsittelee ulosoton puhelinpalvelun rakenneuudistuksen myötä käynnistynyttä pilottihanketta, jossa suurin osa ulosoton puheluista keskitettiin Helsingin ulosottovirastoon. Työn tarkoituksena oli kerätä ulosottoviranomaisilta kokemuksia ja kehitysideoita 1.1.2014 käynnistyneestä uudistuksesta. Työssä piti pohtia myös asianmukaisuuden ja avoimuuden periaatteiden, sekä Suomen perustuslain mukaista oikeusturvan toteutumista uudistuksessa.

Keskittämiseen liittyviä kokemuksia kerättiin Helsingin ulosottovirastossa, jossa käytiin haastattelemassa viraston henkilökuntaa ja tutustuttiin vaihteen toimintaan. Haastattelujen aikana pohdittiin, millaista on hyvä asiakaspalvelu vaihteessa. Vaihteen toimintaan tutustuminen toi hyvin esille työn monipuolisuuden ja osaamisen tason.

Ulosottovirastoja lähestyttiin kyselyllä Valtakunnanvoudinviraston avustuksella tavoitteena kerätä mahdollisimman paljon palautetta pilottihankkeesta. Vastauksista kävi ilmi, että vaihde on toiminut pääasiassa hyvin. Kyselyn ja haastattelujen pohjalta voidaan todeta, että keskitetty puhelinpalvelu on osaavissa käsissä.

Opinnäytetyön tarkoitus kokemusten keräämisessä täyttyi, joten Valtakunnanvoudinvirasto voi hyödyntää työtä pilottihankkeen raportoinnissa.

### ASIASANAT:

Ulosotto, julkinen hallinto, puhelinpalvelu, kehitys, vaihde, keskittäminen.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business | Jurisprudence

Spring 2015 | 40 + attachments

Kaisa Sorsa

Piia Lång

## CONCENTRATION OF CALL SERVICE AND FORWARDING CALLS IN DISTRAINT

This thesis is an assignment from National Administrative Office for Enforcement. The purpose of the thesis is to consider restructuring of call service and forwarding calls in distraint. Also the purpose was to gather experiences and development ideas from enforcement authorities concerning a pilot project that started on 1 January 2014. The thesis had to consider appropriateness and transparency principles together with the constitution of Finland, in accordance with the legal implementation of the reform.

The call service is a centralized Helsinki based enforcement agency, where the agency employees were interviewed and the switchboard operations became-familiar. At the same time it was pondered upon what good customer service is.

Enforcement agencies have been approached with a survey with the assistance of the National Administrative Office for Enforcement. The aim of the survey was to gather as much feedback on the pilot project as possible. The responses showed that the reform has succeeded mainly well. From the survey and interviews can be seen that the centralized call service is in capable hands.

The purpose of the thesis collection of experiences was fulfilled, so the National Administrative Office for Enforcement can take advantage of it in the pilot project reporting.

### KEYWORDS:

Distraint, public administration, call service, development, switchboard, concentration.

# SISÄLTÖ

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 JOHDANTO</b>   | <b>6</b>  |
| <b>2 JULKINEN HALLINTO</b>  | <b>8</b>  |
| 2.1 Julkisen hallinnon kehitysvaiheita                                | 8         |
| 2.2 Hyvä julkinen hallinto  | 9         |
| 2.3 Ulosotto osana julkista hallintoa                                 | 9         |
| Valtakunnanvoudinvirasto  | 10        |
| Ulosottovirastot  | 11        |
| 2.4 Tilastotietoa ulosotosta  | 11        |
| 2.5 Ulosoton periaatteet  | 13        |
| Asianmukaisuuden vaatimus   | 13        |
| Avoimuuden vaatimus   | 14        |
| Muuta huomioitavaa  | 15        |
| <b>3 PUHELINPALVELU</b>   | <b>17</b> |
| 3.1 Ulosottolaitoksen puhelunvälitystä koskeva toimeenpanosuunnitelma | 18        |
| 3.2 Puhelinpalvelu vuonna 2015  | 19        |
| 3.3 Puhelinpalvelujen käytännöt ennen keskittämistä                   | 21        |
| 3.4 Tutkimusmenetelmät  | 22        |
| 3.5 Helsingin kihlakunnan ulosottovirasto                             | 23        |
| 3.6 Ulosottovirastojen kysely keskittämisen jälkeen                   | 26        |
| 3.7 Virastojen palautteet   | 27        |
| 3.8 Kelan puhelinpalvelu  | 33        |
| <b>4 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>   | <b>35</b> |
| Muita ajatuksia   | 36        |
| Kehitettävää  | 37        |
| Loppusanat  | 38        |

## **LIITTEET**

Liite 1. Virastoille lähetetty kyselytutkimus

Liite 2. Kihlakunnan ulosottovirastojen kyselystä saadut palautteet

## **KUVIOT**

Kuvio 1. Omien poissaolojen merkintä HelpNet-järjestelmään.

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyö on toimeksianto Valtakunnanvoudinvirastolta. Työssä käsitellään ulosoton rakenneuudistuksessa tapahtunutta puhelunvälityksen ja puhelinpalvelun keskittämistä. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa ulosoton työntekijöiden kokemuksia muutoksen myötä käynnistyneestä pilottihankkeesta. Lisäksi pohdittavana on ulosottokaaren avoimuuden ja asianmukaisuuden periaatteiden, sekä Suomen perustuslain mukaisen oikeusturvan toteutuminen puhelinpalvelussa.

Ulosotossa on meneillään suurempi rakenneuudistus, jonka yksi osa-alue on puhelunvälityksen keskittäminen. Puhelinpalvelu on pääasiassa keskitetty Helsingin kihlakunnan ulosottovirastoon, jossa vastaanotetaan lähes kaikki valtakunnan ulosottoa koskevat puhelut. Yhden Helsingin toimipaikan alaisuudessa työskentelevän henkilön työpiste on Kemijärvellä. Näin on päästy kokeilemaan keskitettyä, mutta alueellisesti hajautettua puhelinpalvelun toimintamallia.

Helsingin toimipaikan lisäksi valtakunnan puhelinvälityksestä huolehditaan myös Vaasassa, jossa hoidetaan Keski-Pohjanmaan ja Pohjanmaan ulosottoviraston, sekä Ahvenanmaan maakunnanvoudinviraston puhelut. Vaasan vaihteen toiminta jää opinnäytetyössä ilman suurempaa huomiota.

Puhelinpalvelun keskittämisellä on muun muassa pyritty vähentämään sellaisten puheluiden määrää kihlakunnan ulosottomiesten työssä, joissa tiedustellaan velkasaldoa, viitenumeroa tai tilinumeroa. Näihin kysymyksiin vastaavan työntekijän ei tarvitse olla ulosottomies, jolle puhelinpalvelun keskittämisellä vapautetaan puheluihin kuluva työaika muulle ulosottotyölle. Keskittämisen tarkoituksena on ollut myös yhtenäistää ulosoton puhelinpalvelun käytäntöjä, jotka ovat ennen keskittämistä olleet vaihtelevat. Käytäntöjen ja osaamistason ollessa erilaiset, ei puhelinpalvelun voida olettaa olevan tasalaatuista koko valtakunnan alueella.

Ulosottoviranomaisten kokemuksia pilottihankkeesta on kerätty sekä kyselyllä, joka kohdistettiin ulosottovirastoille, että haastatteluilla, jotka toteutettiin pilotti-

kohteessa Helsingin ulosottovirastossa. Kyselyn tavoitteena oli kerätä ulosottoviranomaisilta puhelinpalveluun kohdistuvia kokemuksia ja kehitysideoita. Kysely toteutettiin Valtakunnanvoudinviraston kautta. Haastattelujen aikana oli määrää kerätä tietoa vaihteen toiminnasta ja tehdä samalla havaintoja vaihdetyöstä.

Opinnäytetyössä vertailtiin ulosoton vaihteen asiakaspalvelua Kansaneläkelaitoksen vaihteen palveluun. Kela on kehittänyt viime vuosikymmenellä paljon asiakaspalveluaan, jonka yhtenä uudistuksen osana oli puhelinvaihteen tuleminen.

Opinnäytetyön pohdinta painottuu lähinnä velallisen kokemaan asiakaspalveluun ulosoton puhelinpalvelussa. Työntekijöiden näkökulma huomioidaan toteutuneen kyselyn kautta. Muiden puhelinasiakkaiden osalta voidaan soveltaa velallis-näkökulman pohdinnan tuloksia.

## 2 JULKINEN HALLINTO

Julkinen hallinto on viime vuosina kiinnittänyt yhä enemmän huomiota asiakaspalveluun. Asiakaspalvelun huomioiminen on nähty tuottavuustekijänä. Toiminta on asiakaslähtöistä ja sen seurauksena on syntynyt erilaisia kontakti- ja puhelinkeskuksia. Sähköisen asioinnin kehittäminen ei yksin riitä turvaamaan asiakaspalvelun saavutettavuutta, koska monia palveluja ei voida sähköistää. Myöskään monet kansalaiset eivät ole halukkaita tai kykeneviä käyttämään sähköistä asiointipalvelua, tai heillä ei ole muusta syystä siihen mahdollisuutta. (Valtiovarainministeriö 2008.)

### 2.1 Julkisen hallinnon kehitysvaiheita

Suomen julkishallinto on kokenut monia muutoksia historiansa aikana, joista mainittakoon neljä päävaihetta: Virkamieshallinnon perusteet luotiin 1600 - 1900-luvuilla ja oikeushallinto alkoi kehittyä 1900-luvulla. Hyvinvointivaltion hallinnon historia alkaa 1950-luvulta ja tällä hetkellä elämme modernin julkishallinnon aikaa. Muutoksiin vaikuttavat etenkin yhteiskunnan poliittiset, taloudelliset ja ideologiset tekijät. (Mäenpää 1991, 14 - 17.)

Modernia julkishallintoa edeltänyt hyvinvointivaltion hallinnon kehittyminen on taannut Suomelle muun muassa nykyisenkaltaisen sosiaalipolitiikan ja hyvinvointipalvelut. (Mäenpää 1991, 36.)

Julkishallinnon päävaiheiden aikana on tapahtunut jatkuvaa kehitystä. Tämän hetkinen ulosoton rakenneuudistus on yksi jatkuvan kehityksen tuoma asia. Ulosoton on reagoitava muuttuvan yhteiskunnan tarpeisiin ja vaatimuksiin toimiaukseen jatkossakin hyvin. Puhelinpalvelukäytäntöjen yhtenäistäminen selkeyttää virastojen toimintaa luoden yhteiset toimintatavat koko ulosottosektorille, sekä parantaa puhelinpalvelun laatua. (Oikeusministeriö 2013.)

Rakenneuudistuksen tarkoituksena on tehostaa toimintaa. Puhelinpalvelun keskittäminen vaikuttanee positiivisesti toimistohenkilökunnan ja kihlakunnan ulos-



ottomiesten työskentelyyn vapauttaen puhelimesta kulunutta aikaa muulle työlle. Myös toimiston puolella puhelimesta kulunutta aikaa on vapautunut, joten työtehtäviä on hieman uudelleenorganisoitu. Uudelleenorganisointi vaikuttaa siihen, että kaikkia vapautuvia virkoja ei ole täytetty. Näin on pystytty alentamaan kustannuksia. (Töyrylä 2014.) Tästä saatavat mahdolliset säästöt jäävät opinnäytetyön ulkopuolelle.

## 2.2 Hyvä julkinen hallinto

Suomen perustuslain 21§ käsittelee oikeusturvaa, joka takaa kansalaisille hyvän julkisen hallinnon. Lain mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti, sekä ilman aiheetonta viivytystä, toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Käsittelyn julkisuus, oikeus tulla kuuluksi, sekä perustellun päätöksen saaminen ja muutoksen hakeminen turvataan lailla, samoin oikeudenmukainen oikeudenkäynti ja hyvän hallinnon takeet. (Suomen perustuslaki, 21§.)

Hallinto-oikeuden tehtäviin kuuluu määritellä yksityisten oikeussubjektien, joita ovat ihmiset, yritykset ja yhteisöt, ja julkisten viranomaisten välistä suhdetta. Hyvän hallinnon tavoite vaatii sujuvuutta, helppoutta ja ennakoitavuutta, sekä sisällöllistä asianmukaisuutta ja lainmukaisuutta. Toiminnan on oltava selkeää ja joustavaa, sekä vastuujärjestelmien on toimittava. Asiakkaisiin suhtautuminen ja hallinnon ulkoinen kuva vaikuttavat myös vahvasti siihen, koetaanko viranomaisen noudattavan hyvää hallintoa. (Mäenpää 2011, 7 – 8.) Ulosoton vaihteessa tapahtuvan asiakaspalvelun osalta todetaan, että jäljempänä kerrotun haastattelun ja havainnoinnin perusteella oikeusturva toteutuu puhelinpalvelussa.

## 2.3 Ulosotto osana julkista hallintoa

Ulosotto tarkoittaa laiminlyödyn maksuvelvoitteen, sekä muun ulosottokaassa tarkoitetun velvoitteen täytäntöönpanoa. Valtion ulosottolaitos huolehtii täytän-

töönpanosta ulosottokaaressa säädetyssä järjestyksessä. (Linna 2008, 17.) Ulosotto-organisaatioon kuuluu oikeusministeriö, Valtakunnanvoudinvirasto ja paikalliset ulosottoviranomaiset. Valtakunnanvoudinvirasto huolehtii muun muassa ulosottovirastojen hallinnosta ja kehittämisestä.

### Valtakunnanvoudinvirasto

Opinnäytetyön toimeksianto on saatu keväällä 2014 työharjoittelujaksolla Valtakunnanvoudinvirastossa, viraston päätoimipaikassa Turussa. Viraston sivutoimipaikka on Helsingin Pasilassa.

Valtakunnanvoudinviraston toimintaa ohjaa ulosottokaari, sekä laki Valtakunnanvoudinvirastosta, jossa muun muassa eritellään valtakunnanvoudinviraston tehtävät tarkasti:

- Virasto kehittää ulosottotoimea oikeusministeriön kanssa sovittujen tavoitteiden mukaisesti ja huolehtii sen toimintaedellytyksistä.
- Viraston tehtävänä on avustaa oikeusministeriötä strategisessa suunnittelussa, lainvalmistelussa, sekä talousarvion valmistelussa.
- Virasto ylläpitää ja kehittää ulosoton käytössä olevia tietojärjestelmiä.
- Valtakunnanvoudinvirasto ratkaisee sille kuuluvat ulosottoviranomaisten toimintaa koskevat kantelut ja korvausvaatimukset.
- Virastossa myös kehitetään ulosoton hallinnon kansainvälistä yhteistyötä ja huolehditaan muista ulosoton valtakunnallisista hallintotehtävistä. (Laki valtakunnanvoudinvirastosta, 2§)

Virastossa oli vuoden 2015 alussa 25 työntekijää, joiden päällikkönä toimii valtakunnanvoudin Juhani Toukola. Toiminta jakautuu kolmelle eri yksikölle, joita ovat hallintoyksikkö, oikeudellinen yksikkö, sekä kehittämis- ja ohjausyksikkö. Jokaisen yksikön päällikkönä toimii johtava hallintovouti. Yksiköiden työntekijät ovat toimenkuvasta riippuen hallintovouteja, ylitarkastajia ja osastosihteerejä. Heidän lisäksi virastossa työskentelee johdon sihteeri ja vahtimestari. (Valtakunnanvoudinvirasto, 2014a.)

Yksiköiden tehtävät ovat hyvin erilaisia keskenään. Kaikkien yksiköiden sisälläkin tehtävänkuvat ovat jokaisella omanlaisensa, joten virastosta löytyy paljon erikoisosaamista. Tehtäviin kuuluu muun muassa talous- ja henkilöstöhallinto, virkojen täyttöluvut, kantelut ja kansalaiskirjeet, sidosryhmäyhteistyö, sekä ulosottovirastojen sisäiset tarkastukset. (Valtakunnanvoudinvirasto 2014b.)

## Ulosottovirastot

Ulosottovirastoja on yhteensä 22. Monella virastolla on toimipiste useammassa kunnassa. Ulosoton tehtäviä hoitavat johtavat kihlakunnanvoudit, kihlakunnanvoudit ja Ahvenanmaan maakunnanvoudi, sekä kihlakunnanulosottomiehet ja Ahvenanmaalla maakunnan ulosottomiehet. (Ulosotto 2014). Vuonna 2014 voutteja oli kaikkiaan 83 ja kihlakunnanulosottomiehiä 631. Tämän lisäksi ulosotossa työskenteli 621 toimistohenkilökunnan jäsentä. (Fonsén 2015.) Näin ollen puhelinpalvelun uudistus koskee kaikkiaan 1335 työntekijää.

Ulosottomiehet käsittelevät vuosittain noin 2,5 miljoonaa asiaa. (Ulosotto 2014.) Jokaisessa asiassa on sekä velkoja, että velallinen. Yhteydenottoja eri kanavia pitkin, kuten puhelimitse ja sähköpostitse, tulee runsaasti. Puhelinpalvelun ja puhelunvälityksen vaikutus ulosoton tavoitettavuuteen on merkittävä, sillä se on monesti asiakkaan ensimmäinen kontakti ulosottoon.

## 2.4 Tilastotietoa ulosotosta

Opinnäytetyössä esitellään tilastoja, jotta ulosoton asiamäärä olisi paremmin hahmotettavissa. Tilastokeskus on vuodesta 2008 alkaen kerännyt tietoa ulosottovelallisista. Tiedot perustuvat oikeusministeriön ulosoton asianhallintajärjestelmästä saataviin tietoihin, joihin tilastokeskus on yhdistänyt sosioekonomisia taustatietoja Suomessa vakinaisesti asuvasta väestöstä.

Tilastokeskuksen vuoden 2013 tiedoista tekemää tutkimusta tarkasteltaessa voitodeta, että velallisten määrä on silloin ollut hienoisessa laskussa. Tutkimuksen mukaan velallisia oli vuoden 2013 lopussa 239 000, mikä on kaksi prosenttia

vähemmän edellisvuoteen verrattuna. Vuonna 2013 perinnässä oli lähes 1,6 miljoonaa asiaa ja velallisten yhteenlaskettu ulosottovelka oli saman vuoden lopussa kaikkiaan noin 3,9 miljardia euroa. (Tilastokeskus 2014.)

Velallista kohden asioita oli keskimäärin 7,6. Tämä luku kertoo siitä, miten ihmisten rahaongelmat yleensä kasautuvat. Tutkimuksesta käy ilmi, että vuodesta 2008 lähtien asioiden määrä velallista kohden on kasvanut selvästi. (Tilastokeskus 2014.) Maailmanlaajuinen taantuma näkyy siis myös ulosoton asiakkuuksissa.

Ulosotto julkaisi vuoden 2014 lukuja, joista käy ilmi, että rahasaatavia oli saapunut perittäväksi yli 2,8 miljardin euron arvosta. Kasvua oli ollut edelliseen vuoteen noin viisi prosenttia. Ulosotossa oli noin 536 000 eri velallista koko vuoden aikana. Tässä ei ole tapahtunut muutosta edelliseen vuoteen verrattuna. Vuoden 2014 aikana virastoihin tuli vireille kaikkiaan noin 2,7 miljoonaa asiaa ja uusia velallisia, joilla ei ole edeltävän vuoden aikana ollut asioita ulosotossa, tuli vuoden 2014 aikana yhteensä 161 000. (Valtakunnanvoudinvirasto 2015.)

Ulosotto on monelle kansalaiselle tuttu asia, toisille pidemmältä ajalta. Velallisten määrä on pysytellyt samana kahden viime vuoden ajan ja aihe koskettaa maassamme tänäkin päivänä 536 000 ihmistä (Valtakunnanvoudinvirasto 2015.), joten puhelinpalvelun sujuminen ja näiden ihmisten asioimisen mutkattomuus on tärkeää.

Sujuvalla puhelinpalvelulla voidaan olettaa olevan vaikutusta perityksi saatujen velkojen suuruuteen. Asiakas voi saada velkasaldo- ja tilitiedot jo vaihteeseen soittaessaan, joten asioiden hoito on yksinkertaista. Lähtökohtana on soittajan tarve saada asiansa hoidetuksi puhelimitse asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Soittajan tulee saada hoidettua asiansa yhdellä soittokerralla aina, kun se on mahdollista. (Valtakunnanvoudinvirasto 2014c.)

## 2.5 Ulosoton periaatteet

Opinnäytetyössä tarkastellaan asianmukaisuuden periaatetta ja sen roolia rakenneuudistuksessa. Tämän lisäksi kiinnitetään huomiota avoimuuden periaatteen (Ulosottokaari 20§) toteutumiseen.

### Asianmukaisuuden vaatimus

Asianmukaisuuden periaatetta on joskus kutsuttu myös ”hyväksi ulosottotavaksi”. (Linna 2008, 45.) Ulosottokaaren 19§ sisältämä asianmukaisuuden vaatimuksen mukaan ulosottomiehen tulee toimia virkatehtävissään asianmukaisesti ja puolueettomasti. Täytäntöönpanotehtävien suorittamisessa on toimittava joutuisasti, tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti aiheuttamatta vastaajalle tai sivulliselle suurempaa haittaa kuin täytäntöönpanon tarkoitus vaatii. Ulosottomiehen on edistettävä vastaajan omatoimisuutta ja asianosaisten välistä sovinnollisuutta ulosottoasiassa sopivalla tavalla. (Ulosottokaari 19§.)

Asianmukaisuuden vaatimuksen toteutuminen ulosoton puhelinpalvelun uudistuksessa herättää kysymyksiä. Millainen on tavoiteltava palvelun taso, johon halutaan päästä? Jotta asiakkaan saama palvelu olisi joutuisaa ja tehokasta, mitä se pitää sisällään?

Nykyihminen on tottunut saamaan palvelua lähes kellon ympäri. Toisaalta on myös totuttu virastojen aukioloaikoihin ja rajattuihin puhelinaikoihin. Puhelinpalvelun muutokset ovat olleet asiakkaan näkökulmasta varmasti melko huomaamattomat. Toki silloin tällöin puhelut ruuhkautuvat, mutta normaalina työpäivänä puheluita ei ole monta jonossa ja asiakas saa palvelua muutamassa minuutissa.

Palvelun ollessa asiallista ja informatiivista ja jonotusajan ollessa lyhyt palvelun taso on jo hyvä. Joutuisa ja tehokas palvelu sisältävät tiivistetyn informaation ja tehokkaan puhelun yhdistämisen, jolloin palvelun taso kasvaa entisestään. Pitää muistaa, että kyseessä on vaihe, jossa puhelujen ei ole tarkoitus kestää kovin pitkiä aikoja.

Ulosoton käyttämän Uljas-tietojärjestelmän kautta vaihteen työntekijä näkee esimerkiksi puhelinasiakkaan vastaavan ulosottomiehen tiedot. (Varsinais-Suomen ulosottovirasto 2013.) Jos asianhoito vaatii puhelun yhdistämistä ulosottomiehelle, puhelun kohdistaminen on helppoa. Suuremman puheluruuhkan sattuessa niin sanottuja ”huteja”, eli vääriä yhdistämisä saattaa sattua enemmän.

Helsingin ulosottoviraston tekemän toiminnan pelisääntöjen mukaan ruuhkatilanteissa on käytettävä hyvää priorisointiosaamista, sekä asiallista ja vastuullista työajan käyttöä. Tärkeimpänä tehtävänä on kerrottu olevan välitys- ja tiskipalvelun hoitaminen. Puhelut on kehoitettu hoitamaan nopeasti ja aikaa vievät tiedustelut ynnä muut puhelut on ohjattu siirtämään edelleen. (Helsingin ulosottovirasto 2014a.) Tämä selittää osan liite 2:ssa mainituista ulosottomiesten saamista vääristä puheluista.

#### Avoimuuden vaatimus

Ulosottokaaren 20§ sisältää avoimuuden vaatimuksen, jonka mukaan ulosottomiehen on omatoimisesti ilmoitettava velalliselle tämän oikeudesta pyytää ulosoton määrän rajoittamista, jos velallisen tilanne niin vaatii. Asianosaisille on tarvittaessa annettava ohjausta ulosottoasiassa ja tietoja täytäntöönpanon vaiheesta ynnä muista asianosaisille merkityksellisistä seikoista. (Ulosottokaari, 20§.)

Ulosottoasiat ovat julkisia asianosaisten, mutta rajoitetusti myös ulkopuolisiin nähden. (Ulosottokaari, 31§.) Tämä tarkoittaa sitä, että jokainen voi saada ulosottoviranomaiselta nimeämänsä henkilön ulosottoasioita koskevan todistuksen ulosottorekisteristä. Avoimuus on kaikessa julkisen sektorin toiminnassa tärkeää.

Ulosottomiehellä on neuvontavelvollisuus. (Linna 2008, 45 – 46.) Ulosottomiehen on annettava asiakkaalleen ulosottoon liittyviä neuvoja, mikäli havaitsee asiakkaan niitä tarvitsevan. Velallisen ohjaus ja tiedon välittäminen vaikuttavat parhaassa tapauksessa velallisen velkaantumiseen ennaltaehkäisevästi ja päät-

tää ulosottoasiakkuuden lyhyeen. Jos avoimuuden vaatimusta ei noudateta, velallinen saattaa olla vailla tärkeäksi katsomiaan tietoja, eikä saa asioitaan järjestykseen.

On tärkeää noudattaa avoimuuden periaatetta myös velkojan suuntaan. Ulosottoasioiden ollessa julkisia asioiden hoito velkojan kanssa saadaan kulkemaan mahdollisimman sujuvasti. Velallisen asiat, kuten varattomuuden toteaminen on merkittävä tieto velkojalle, koska sillä on merkitystä jatkotoimien kannalta.

Puhelinpalvelu sisältää paljon avoimuuden periaatteen sisältämää ohjausta, esimerkiksi neuvontaa ulosoton asioissa. Palvelun hyvä laatu taataan riittävällä, ammattitaitoisella henkilöstöllä. Hyvälaatuinen ulosoton asiakaspalvelu voidaan määritellä niin, että se pitää sisällään syvän asiantuntemuksen ulosoton asioista, käytös on asiallista ja kohteliasta ja asiakkaan huomioivaa. Muutoksen myötä puhelinpalvelussa työskentelee pieni yhteisö, jonka tietotaitoa pidetään yllä muun muassa erilaisilla koulutuksilla.

Seuraavasta esimerkistä ilmenee, millaisessa tilanteessa asianmukaisuuden ja avoimuuden periaatteen noudattaminen on tarpeen.

Apulaisoikeuskanslerin 27.1.2015 antama ratkaisu käsittelee ulosottovelallisen hakemusta, jolla tämä haki helpotusta ulosottooperintään. Hakemuksesta ei selvinnyt, oliko hakemuksen tarkoitus vapaakuukauden hakeminen vai ulosmittauksen määrän rajoittaminen. Ulosottoviranomaisen olisi pitänyt varmistua siitä, kumpaa velallinen oli hakemuksessaan tarkoittanut. Apulaisoikeuskansleri kiinnitti asianosaisen kihlakunnanulosottomiehen huomion asianmukaisuuden vaatimusta ja avoimuuden vaatimusta koskeviin ulosottokaaren säännöksiin. (Valtioneuvoston oikeuskansleri 2015.)

#### Muuta huomioitavaa

Pohdittaessa puhelinpalvelussa tapahtuvaa työtä huomioidaan hallintolain 8§, jonka mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa, jos tarve vaatii. Neuvonta on

maksutonta. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen. (Hallintolaki, 8§.)

Puhelinpalvelun järjestämisessä tulee ottaa huomioon myös perustuslain 124§, jossa todetaan hallintotehtävän antamisesta muulle kuin viranomaiselle seuraavaa: Julkinen hallintotehtävä voidaan antaa muulle kuin viranomaiselle vain lailla tai lain nojalla, jos se on tarpeen tehtävän tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi. Tämä ei saa vaarantaa perusoikeuksia, oikeusturvaa tai muita hyvän hallinnon vaatimuksia. Merkittävää julkisen vallan käyttöä sisältäviä tehtäviä voidaan kuitenkin antaa vain viranomaiselle. (Perustuslaki, 124§.)

Ulosoton puhelinpalvelussa on oltava ehdottoman varma alan ammatti-ihminen, jotta kansalaiset saavat asiansa tarkoituksenmukaisesti hoidettua. Tämä takaa puhelinpalvelun asiakkaille tietämystä ja varmuutta sisältävän palvelun.



### 3 PUHELINPALVELU

Puhelinpalvelun uudistuminen on osa suurempaa ulosoton rakenneuudistusta. Rakenneuudistuksen tavoitteita ovat työskentelytapojen uudistaminen, organisaation keventäminen, automaation ja sähköisen asioinnin lisääminen, sekä lainsäädännön tarvittava uudistaminen. (Töyrylä 2014.)

Rakenneuudistuksen asiakaspalveluryhmän raportista käy ilmi julkisten palvelujen yhteiset laatutekijät, joita ovat:

- Asiakastyytyväisyys ja palvelun saatavuus
- Luotettavuus ja turvallisuus
- Oikeudenmukaisuus ja oikeusturva
- Asiakkaiden tasapuolinen ja yhdenvertainen kohtelu
- Luottamuksellisuus
- Tiedon tarkkuus ja ajantasaisuus, sekä virheiden korjaaminen
- Asiakkaan vaikutus- ja osallistumismahdollisuudet
- Asiallisuus ja ystävällisyys palvelutilanteissa
- Henkilöstön koulutus ja ammattitaito
- Kustannustehokkuus, asioiden hoito viivytyksettä

(Helsingin ulosottovirasto 2014b.)

Laatutekijät kertovat sen, mitä hyvältä asiakaspalvelulta halutaan. Jokainen kriteeri on tärkeä osa asiakaspalvelukokonaisuutta. Niinpä jokainen kohta pitää olla hallinnassa, jotta palvelu on tasapainossa.

Puhelinpalvelun asiakastyytyväisyys ja palvelun saatavuus turvataan muun muassa sillä, että puhelujonot saadaan pidettyä lyhyenä ja puheluiden sisältö vastaa asiakkaan tarpeeseen. Luotettavuus ja turvallisuus taataan esimerkiksi vaihtolovelvollisuudella ja sillä, että asiakas voi luottaa saavansa oikeaa tietoa. Palvelutilanteessa on toimittava ehdottoman asiallisesti. Laatutekijöiden toteutuminen ja ylläpito edellyttävät henkilöstön toistuvaa koulutusta.

Asiakaspalvelun onnistumisella on iso merkitys, sillä se on yksi näkyvimmistä asioista virastosta ulospäin. Juuri ulosoton puhelinpalvelun antaman asiakaspalvelun laatu on merkityksellistä, sillä harvoin asiakas soittaa ulosottoon mielellään. Tällaiset asiakaskohtaamiset vaativat vaihteen työntekijöiltä tietynlaista luonnetta vahvan tietotaidon lisäksi, jotta he onnistuvat työssään.

### 3.1 Ulosottolaitoksen puhelunvälitystä koskeva toimeenpanosuunnitelma

Opinnäytetyössä tuodaan esille muutamia otteita lausunnoista, joita Valtakunnanvoudinvirasto on pyytänyt ulosottovirastoilta 16.10.2013. Lausunnoissa on kommentoitu toimeenpanosuunnitelmaa, jonka mukaan puhelinvälitys siirtyy Helsingin ulosottovirastoon. Vastauksissa oli muun muassa puollettu asiakaspalvelun keskittämistä:

”Pidämme erityisen tärkeänä, että puhelinvälitys säilyy ulosottolaitoksen omana työnä. Toimeenpanosuunnitelmassa mainitut valtakunnalliset yhtenäiset toimintamallit ovat kannatettavia. Puheluiden suodattamisella voimme keskittyä olennaiseen perintätyöhön, mikä varmasti näkyy myös ulosottolaitoksen tuloksessa. Välittäjien yhtenäisiin toimintatapoihin tullaan varmaankin kiinnittämään huomiota myös koulutusta järjestämällä.”

”Nykytilanne on liian monivaiheinen ja vaatii tarpeettomasti päällekkäisiä henkilöresursseja. Puhelunvälityksen ohella hoidettava yksinkertainen asiakaspalvelu helpottaa kokonaisuudessaan muita työntekijöitä. Yhtenäistämällä käytännöt järjestelmä nopeutuisi, sekä tulisi joustavammaksi ja yksinkertaisemmaksi.”

Seuraavasta kommentista käy ilmi yksi keskitetyn puhelinpalvelun tuomista haasteista:

”Asiakaspalvelun toimintamallissa tulee kiinnittää huomiota siihen, etteivät asiakkaiden joskus hyvinkin kaivatut yhteydenotot jää vaihteeseen. Kihlakunnanulosottomiehet haluavat usein itse yhteyden asiakkaisiinsa. Asiakkaiden puhelinnumeroiden selvittäminen on välillä hyvinkin toivotonta. Vaikka velallinen kysyisikin vain pelkkää saldoa, on kokonaistilanteen selvittämisen kannalta parasta, jos kihlakunnanulosottomies puhuu itse velallisen kanssa. Yleisiin asioihin voidaan toki vaihteessakin vastata.”

Otteet lausunnoista kertovat ulosottoviranomaisten mielteistä ennen pilottihan-  
ketta. Puhelunvälityksen keskittämisen on katsottu olevan tarpeellinen ja samal-  
la odotukset sen toiminnasta ovat korkealla.

### 3.2 Puhelinpalvelu vuonna 2015

Puhelinpalvelun tämän hetken tehtävänä on puheluiden välittäminen lähes koko  
Suomen ulosottovirastoihin, monipuolinen neuvontapalvelu, todistuspyynnöt,  
luottotietoasiat ja vastaaminen erilaisiin tiedusteluihin. Puheluita tulee kuukau-  
dessa keskimäärin 12 300 kappaletta. Asiakkaina ovat hakijat, eli velkojat ja  
perintätoimistot, velalliset, viranomaiset, luoton- ja vuokranantajat, media, sekä  
vapausrangaistukseen tuomitut. (Mari Vihriälä 2014.)

Puhelinpalvelu toimii käytännössä niin, että puhelun tullessa vaihdetyöntekijä  
selvittää puhelun tarkoituksen ja vastaa lyhyesti kysymyksiin tai ohjaa puhelun  
eteenpäin esimerkiksi omalle kihlakunnan ulosottomiehelle, toimistoon tai asia-  
kaspalveluun. Ulosottomiehen poissa ollessa hänen asiakkaat ohjataan sijaisel-  
le.

Viitaten sivun 14 tekstiin, vaihdetyöntekijällä on käytössään ulosoton valtakun-  
nallinen Uljas-tietojärjestelmä, josta selviää tietoa ulosottoasioista ja niihin liitty-  
vistä henkilöistä. Vaihteessa on pääsy myös ulosoton HelpNet-palveluun, jonne  
kaikkien ulosoton työntekijöiden on määrä merkitä esimerkiksi palaverit, lomat  
ynnä muut poissaolot. Osa ulosottomiehistä merkitsee HelpNetiin jopa ruoka-  
tunnit ja kahvitauotkin.

Kihlakunnanulosottomiesten työhön kuuluvat häädöt ynnä muut toimitukset,  
joiden aikana he eivät ole virastolla. Ulosottomiehet eivät ole työaikalain alaisia,  
joten tehtäviä voi olla myös ilta-aikaan. Tällaisissa tilanteissa HelpNetin käytön  
tarkoitus korostuu. (Varsinais-Suomen ulosottovirasto 2013.)

**Omat poissaolosyyt:**

|                   |                         |
|-------------------|-------------------------|
| TYÖASIA:<br>5 min | TYÖASIA:<br>10 min      |
| POISSA:<br>15 min | TYÖASIA:<br>30 min      |
| LOUNAS:<br>30 min | LOUNAS:<br>45 min       |
| TYÖASIA:<br>1 t   | LOUNAS:<br>1 t          |
| POISSA:<br>2 t    | POISSA:<br>Päivän loppu |

Kuvio 1: Omien poissaolojen merkintä HelpNet-järjestelmään. (Kysely 2015.)

HelpNetin perusteella vaihde näkee nopeasti, kuka yhdistettävän puhelun kohdevirastossa on paikalla. HelpNetin aktiivisella käytöllä on siis merkitystä paitsi tiedonkulkuvälineenä viraston sisäisessä käytössä, myös asiakaspalvelun onnistumisessa.

Puhelinpalvelun tehtävät on organisoitu niin, että pääsääntöisesti vaihdepöydistä kolme on pyritty pitämään samanaikaisesti avoinna. On katsottu, että normaaliaikana kolme aktiivista vaihdepöytää mahdollistaa myös asiakasneuvonnan. Työ on jaettu niin, että työparit ovat vaihtoen välitystehtävissä puolet päivästä ja toisen puolen päivästä työstävät todistuksia ja hoitavat tiskipalvelua.

Tilapäisistä ruuhkatilanteista on todettu, että on käytettävä hyvää priorisointiosaamista, sekä asiallista ja vastuullista työajan käyttöä. Tärkeimpänä tehtävänä on katsottu olevan puhelujen välitys ja tiskipalvelun hoitaminen. Todistusten vasteaikaa on mahdollista pidentää tilanteiden mukaan. Puheluiden hoitaminen tulee tehdä nopeasti ja aikaa vievät tiedustelut siirretään edelleen. (Helsingin ulosottovirasto 2014.)

Vaihdevälityksen kautta ulosottovirastoihin tulleita puheluita oli 1.1. – 15.8.2014 yhteensä 98 383 kappaletta. Näistä puheluista 97 598 puheluun oli vastattu. 737 soittajaa oli luopunut puhelusta, ennen kuin siihen ehdittiin vastata ja vain 31 puheluun ei vastattu. Vaste- %, eli vastattujen puhelujen määrä on ollut korkeimmillaan 100 % ja alimmillaan 95,4 %. Vaihteeseen tuli eniten puheluita kello 9 – 12, koko tarkastelujakson aikana yhteensä 43 217. Maanantai oli viikonpäivistä vilkkain. Puheluita tuli tällöin kaikkiaan 21 351 kappaletta. (Helsingin ulosottovirasto 2014c.)

### 3.3 Puhelinpalvelujen käytännöt ennen keskittämistä

Oikeusministeriön kokoama työryhmä selvitti vuoden 2012 aikana hallinnonalan toimintatavat. Työryhmä havaitsi kolme erilaista tapaa toimia: Osa virastoista hoiti puhelunvälityksen sarjapalvelutoimintona, 40 toimipaikan puhelunvälitys hoidettiin ostopalveluna ja loput virastot välittivät puhelunsa oman välityspaikan kautta. (Oikeusministeriö 2013.) Leena Kopion kertomana sarjapalvelutoiminnossa viraston puhelimia on voitu liittää erilaisina yhdistelminä sarjoihin. Tällöin puhelu on kiertänyt, kunnes joku on vastannut siihen. Jos vastausta ei ole kuullut, puhelu on päätynyt puhelinvaihteen hoitajalle.

Hallinnonalalla oli kaikkiaan kahdeksan omaa puhelunvälityspaikkaa. Välityspaikat sijaitsivat Helsingin käräjäoikeudessa, Helsingin ulosottovirastossa, Keski-Suomen käräjäoikeudessa, Lapin ulosottovirastossa, Varsinais-Suomen käräjäoikeudessa, Vaasan hallinto-oikeudessa ja Oikeushallinnon tietotekniikkakeskuksessa, sekä Pirkanmaan käräjäoikeudessa, jossa puhelinpalvelu hankittiin ostopalveluna. (Oikeusministeriö 2013.)

Työryhmä oli selvittänyt virastojen kannan puhelunvälitystyön ulkoistamisesta. Raportin mukaan kaikkien virastojen lausumissa oli yhteistä tyytyväisyys sen hetkiseen toimintatapaan. Monessa lausumassa todettiin tärkeäksi nykyisen palvelutason ja keskuksen tietämyksen säilyttäminen, eli puhelinpalvelua on jo ennen pilottihanketta pidetty hyvänä. Koosteesta kävi myös ilmi huoli ruotsinkielisen palvelun takaamisesta ja asiakkaan oikeusturvan toteutumisesta. (Oikeusministeriö 2013.)

Vaasan hallinto-oikeuden puhelinkeskus on vuonna 2013 ollut osa laajempaa palvelupaikkaa, johon kuuluu kaksikielinen asiakaspalvelu, turvallisuuspalvelu ja puhelinvälitystoiminta. Rakennemuutos ei ole kohdistunut Vaasaan, sillä kaksikielinen palvelu alueella on taattava kansalaisille. (Oikeusministeriö 2013.)

Puhelinpalvelun ulkoistamisen mahdollisuuskin on tutkittu. Ulkoistamisen riskejä arvioidessa on pohdittu operaattorin henkilöstön riittävää asiantuntemusta ohjata puheluita oikeille asiantuntijoille. On arvioitu, ettei puhelinvälitystoiminnan

ulkoistamisella saavuteta kustannushyötyjä pitkälläkään aikavälillä, sillä virastotasolla asiakaspalvelutyö saattaisi lisääntyä. (Oikeusministeriö 2013.)

Raportista käy ilmi hyvä ulkoistamiskokemus. Rikosseuraamuslaitoksen edustajan mukaan koko Rikosseuraamusalan Elisa Oyj:lle ulkoistama puhelinpalvelu on sujunut hyvin. Positiivinen kokemus ulkoistamisesta kertoi siitä, miten hallinnon ulkopuolella työskenteleviäkin voidaan menestyksellä perehdyttää uusiin tehtäviin. 9.10.2012 ministeriön osastopäällikkökokouksessa esitellyn kustannuslaskelman mukaan operaattorille ulkoistettu puhelinvälitystyö olisi ollut hieman edullisempi vaihtoehto. (Oikeusministeriö 2013.)

### 3.4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus oli opinnäytetyön laajuus huomioon ottaen rajattava koskemaan pilottihankkeen kohteena olevan ulosottoviraston työntekijöitä ja muita ulosottoviranomaisia. Tutkimus ei siis kohdistunut puhelinpalvelun asiakkaisiin. Sen sijaan tutkimuksen tuloksia tarkastellaan asiakkaan, lähinnä velallisen, näkökulmasta, sillä asiakaspalvelun laatu halutaan pitää hyvällä tasolla.

Opinnäytetyössä on vertailun vuoksi tarkasteltu Kansaneläkelaitoksen palvelutasoa, sekä puhelinpalvelun uudistumista.

Tehtävänä oli kerätä kokemuksia puhelinpalvelun pilottihankkeesta. Kvalitatiivinen tutkimus sopii tähän tarkoitukseen parhaiten, sillä sen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. (Hirsjärvi ym. 2004, 152.) Näin kokemukset tulee kerrottua aidoimmalla tavalla.

Tutkimustavoiksi on valittu haastattelu ja kysely. Näiden lisäksi käytettiin havainnointia haastattelutilanteissa. Haastattelun tavoitteena oli koota tietoa ja kokemuksia pilottihankkeessa työskenteleviltä ihmisiltä.

Haastattelu on hyvä tiedonkeruumenetelmä, sillä siinä ollaan suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa. Tästä on etuna muun muassa se, että aineiston kerääminen on joustavaa ja on helppo esittää selventäviä kysymyksiä. Helsingin ulosottovirastossa olleet haastattelut olivat avoimia haastatteluja. Näin

haastateltavien ajatukset, mielipiteet ja käsitykset saatiin parhaiten esille. (Hirsjärvi ym. 2004, 193 - 198.)

Haastatteluista neljä toteutettiin yksilöhaastatteluna, joka on tavallisin haastattelumuoto. Tämän lisäksi oli yksi ryhmähaastattelu, jota pidetään tehokkaana tiedonkeruumuotona, koska samaan aikaan saadaan tietoja usealta henkilöltä. (Hirsjärvi ym. 2004, 199.)

Kyselyn tarkoituksena oli koota valtakunnallisesti ulosoton työntekijöiden kokemuksia, ajatuksia ja kehitysideoita pilottihankkeesta. Kyselyn kohteeksi otettiin kaikki ulosottovirastot työntekijöineen, jotta vastauksia saataisiin mahdollisimman paljon. Näin vastausten analysointi ja kyselyn tarkoitus kokemusten keräämisessä täyttäisi parhaiten tarkoituksensa.

Kyselytutkimuksen etu on se, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Tutkimuksessa voi olla mukana suuri joukko ihmisiä ja tutkimuksessa voidaan kysyä monia kysymyksiä, joten se soveltui tähän tarkoitukseen hyvin. Kyselyssä oli avoimia kysymyksiä, jotta vastaajalla oli mahdollisuus ilmaista itseään omin sanoin. (Hirsjärvi ym. 2004, 184 - 190.)

Kysely ja haastattelu kertovat, mitä henkilöt ajattelevat, tuntevat ja uskovat. Ne eivät kuitenkaan kerro, mitä todella tapahtuu. (Hirsjärvi ym. 2004, 201.) Tämän takia kyselyn ja haastattelun lisäksi tutkimuksessa on käytetty havainnointia. Havainnointi on tärkeä aineistonhankintamenetelmä. Havainnoinnin etuna on, että se tapahtuu yleensä tutkimuskohteen luonnollisessa ympäristössä. (Uusitalo 1996, 89.) Helsingin ulosottovirastossa pystyi hyvin havainnoimaan työntekijöiden toimintaa, mikä antoi totuudenmukaisen kuvan viraston toiminnasta.

### 3.5 Helsingin kihlakunnan ulosottovirasto

Puhelunvälityksen ja puhelinpalvelujen toiminnan kartoittaminen aloitettiin tutustumiskäynnillä pilottikohteeseen. Puhelinvaihte sijaitsee Helsingin kihlakunnan ulosottovirastossa, jossa vierailtiin 24.11.2014. Vierailun aikana tavattiin viraston työntekijöitä, jolloin saatiin kattava kuva vaihteen toiminnasta.

Puhelinpalvelun muuttuessa koko valtakunnan kattavaksi vaihteen virat olivat avoimia työnhakua varten. Näin virastolla oli mahdollisuus koota osaava tiimi tekemään vaihdetyötä. Puhelinpalvelun työntekijöillä on asiantuntemusta ja kokemusta ulosoton asioista, joten he pystyvät neuvomaan soittajia eri ulosottoasioissa.

Helsingin vaihteessa työtään tekevien päivästä puolet kuluu puheluihin vastatessa. Toisen puolen päivästä he tekevät muuta työtä, kuten todistuksia ja luottohäiriömerkintöjä. Näin työpäivät eivät käy liian raskaiksi.

Päivän aikana haastateltiin kaikkiaan seitsemää henkilöä. Haastatteluihin oli valmistauduttu hankkimalla taustatietoa pilottihankkeesta Valtakunnanvoudinvirastosta.

Havainnoinnin kannalta merkittävin haastattelu toteutui Lea Mäkinen-Pulkkisen kanssa. Vaihteen toimintaa pääsi seuraamaan vierestä. Toiminnan seuraaminen tarkoitti vaihteeseen tulleiden puheluiden kuuntelemista ja vaihdetyöntekijän työnteon seuraamista. Mäkinen-Pulkinen esitteli vaihteen työvälineet, eli tietojärjestelmät ja fläppitaulun täynnä ulosottoviranomaisten puhelinnumeroita. Vaihteen puhelimessa näkyi jonossa olevien puhelujen määrä, joten työntekijä on koko ajan selvillä vallitsevasta tilanteesta.

Havainnoinnin aikana tulleiden puheluiden aiheet olivat moninaiset. Esimerkiksi soittaja tarvitsi yleisiä neuvoja ulosottoasiassa. Puhelutilanteet sujuivat erittäin ammattitaitoisesti ja asiakkaat saivat tarvitsemansa tiedot. Puheluiden kestot pysyivät kohtuullisina eikä puhelujono kasvanut.

Haastattelun aikana tulleiden puheluiden lomassa Mäkinen-Pulkinen kehui puhelinvaihteen työryhmää hyväksi ja kertoi viihtyvänsä työssään, sekä pitävänsä työtä vaihtelevana. Henkilökunnan lisääminen vaihteeseen toisi hänen mielestä työhön joustavuutta, sillä sairaslomien paikkaaminen ei onnistu nykyisellä kokoonpanolla.

Toimistopäällikkö Mirja Huttunen, joka toimii muun muassa ulosoton toimistotyön mallintamistyöryhmässä (Heinonen, 11.11.2014), kertoi vaihteen toimin-



nasta ja uusiutumisen vähitellen tapahtuneesta etenemisestä. Huttunen kertoi, että vanhan vaihteen uusiminen vuonna 2004 toi mukanaan muutaman ulosotopiirin puhelut entisten lisäksi. Portaittain tapahtuneen puheluiden siirtymisen lopputuloksena vuonna 2014 kaikki valtakunnan puhelut pois lukien Vaasan seutu ja Ahvenanmaa kulkevat tämän puhelinvaihteen kautta. (Huttunen, 24.11.2014.)

Mietittäessä vaihtoehtoa nykyiselle vaihteelle, Huttusen mukaan puhelujen ulkoistamisen mahdollisuus on menneisyydessä tarkistettu ja huonoksi havaittu. Tällä hän viittasi Oikeusministeriön kokoaman työryhmän selvityksiin. Nykyinen vaihde on hänen mukaansa kaikin puolin hyväksi havaittu toimintatapa, jota tukee vaihteeseen palkattu ammattitaitoinen henkilökunta. Henkilökunta on työskennellyt pitkään ulosottosektorilla, joten heillä on vankka pohja osaamiselle.

Huttusen mukaan yksi järjestelmän haasteista on sen haavoittuvuus. Tästä hyvänä esimerkkinä paria viikkoa aiemmin ollut sähkökatkos, jonka aikana ainoastaan Kemijärvellä toimiva yhden hengen vaihde hoiti koko valtakunnan kaikki puhelut.

Johtava kihlakunnanvouti Timo Heikkisen kanssa keskustelunaiheena olivat yleisesti ulosoton asiakaspalvelun kehittäminen ja hyvän asiakaspalvelun kriteerit. Heikkisen mukaan ulosoton asiakkaat eivät välttämättä miellä puhelinpalvelua hyväksi asiakaspalveluksi. Internet-sivujen hyödyntäminen asiakaspalvelun kehittämisessä olisi Heikkisen mielestä paikallaan. Hänellä oli myös ajatus, että vaihdepöytiä voisi tulevaisuudessa olla Helsingin, Vaasan ja Kemijärven lisäksi jossain muualla, jotta järjestelmä ei olisi niin haavoittuva.

Heikkinen kertoi, miten puhelinpalvelun keskittäminen tapahtui vähän itsestään sen jälkeen, kun Helsingin kihlakunnan ulosottovirastoon oli hankittu valtakunnan uusimmat vaihdepöydät. Ensin Helsinki sai hoidettavakseen osan Suomen puheluista, jonka jälkeen mahdollisuutta koko valtakunnan puheluiden vastaanottamiseen kysyttiin.

Kihlakunnan ulosottomies Sirpa Mattsson, Tom Nysten ja Tapio Kekkonen keskustelivat oman työnsä kautta tehdyistä havainnoista koskien valtakunnallisen

vaihteen toimintaa. Kekkonen muun muassa mainitsee ongelmakohtaksi osu-  
matarkkuuden, eli puhelun yhdistämisen ensi yrittämällä oikealle viranomaiselle.  
Puhelua yhdistäessä asiakkaan kotikunta-tieto on tärkeä, sillä toisen piirin velal-  
lisen asioita ei pystytä hoitamaan. Kaikki kolme olivat yhtä mieltä siitä, että pu-  
helimen soiminen häiritsee muiden ulosottotehtävien tekoa, sillä valtaosa puhe-  
luista ei tuo lisäarvoa heidän työhönsä.

Osastosihteeri Mari Vihriälä kertoi vaihteeseen tulevien puhelujen määrän ole-  
van noin 12 300 kpl/kk, eli 600 puhelua päivässä. Epävirallisten arvioiden mu-  
kaan näistä puheluista lähes 40 % hoidetaan ensisoitolla. Vihriälä mainitsee  
hyvänä puolena viraston sisäiset koulutukset, joilla taataan työntekijöiden ajan-  
tasainen tieto. Esimerkiksi käytäntöjen ja järjestelmien muuttuminen, tai mah-  
dolliset lakimuutokset ovat tällaista ajantasaista tietoa. Vihriälä mainitsee uuden  
puhelinvaihteen hyödyiksi nopean tiedonkulun, yhtenäiset työtavat ja tiimihen-  
gen. Hänen mukaansa työtehtävät ovat monipuolisia ja taukojen järjestely, sekä  
kuormantasaus on helpottunut. Haasteita tuo palaverien ja koulutusten järjes-  
täminen, sillä koko työyhteisön on mahdotonta olla samanaikaisesti pois työpis-  
teeltä.

Vierailun aikaisen havainnoinnin pohjalta voidaan todeta, että vaihdetyö on mo-  
nipuolista asiakaspalvelua. Vaihteessa vietetty aika kului puheluja kuunnellen,  
joten puhelujen aiheista sai jonkinlaisen käsityksen. Vaihdetyöntekijä Mäkinen-  
Pulkkinen oli selkeästi pitkän linjan ulosoton osaaja, niin varmasti hän vastasi  
asiakkaiden kysymyksiin. Toimiston puolella oli havaittavissa tyytyväisyyttä on-  
nistuneesta vaihteiden yhdistämisestä. Huomasi hyvin, miten tarkkaan asioita  
oli pohdittu etukäteen.

### 3.6 Ulosottovirastojen kysely keskittämisen jälkeen

Ulosoton puhelujen välitys, sekä yleinen ulosoton neuvonta ja ohjeistus keski-  
tettiin Helsingin ulosottovirastoon vaiheittain 1.1.2014 alkaen. (Valtakunnan-  
voudinvirasto 2015.) Uusi yhtenäinen puhelinpalvelu on kokonaisuudessaan  
ollut 1.4.2014 alkaen käytössä, joten oli hyvä hetki tiedustella ulosottovirastoilta

keskittämisen tuomia kokemuksia ja ajatuksia. Virastoja lähestyttiin Valtakunnanvoudinviraston avustuksella, joka välitti kyselyn sähköpostitse kaikkiin ulosottovirastoihin. Kysely oli hyvin vapaamuotoinen, sillä työntekijöiden haluttiin kertovan kokemuksistaan omin sanoin.

Kyselytutkimuksen tarkoituksena oli kerätä ulosottovirastojen henkilökunnan eteen tulleita rakennemuutokseen liittyviä positiivisia ja negatiivisia asioita, sekä kehitysideoita. Kokemusten kerääminen hankkeesta mahdollistaa sen, että puhelinvaihe voi tulevaisuudessa kehittyä entisestään.

Kysely lähti kaikkiin 22 virastoon, joissa työskentelee yhteensä yli 1300 työntekijää. Vastauksia tuli 35 kappaletta. Osa virastoista oli koonnut saamansa palautteet yhteiseksi vastaukseksi, osa työntekijöistä antoi yksilöllisen vastauksen. Monet vastaukset sisälsivät jotain positiivista ja jotain negatiivista palautetta, sekä kehittämisehdotuksia. Kokosin sähköposteista esimerkkejä eri ryhmiin helpottaakseni lukijaa saamaan paremman kuvan palautteiden sisällöstä. Vastauksia on hieman muokattu, jotta vastaajat pysyvät anonyyminä.

### 3.7 Virastojen palautteet

Osa vastauksista oli selkeästi neutraaleja. Puhelinpalvelussa ei ollut nähty juurikaan muutoksia, tai sen ei koettu vaikuttavan mitenkään omaan työhön. Hyvänä esimerkkinä seuraavat palautteet:

”Normaalipäivinä eroa ei ole kovin paljon entiseen, ehkä vähemmän pelkiä saldokyselyitä.”

”Muutos on jäänyt neutraaliksi. Ehkä hieman enemmän tulee puheluja, joiden motivaatiosta ei pääse käsitykseen, eli millä tavoin olen valikoitunut puheluun vastaamaan.”

”Minä en ole ainakaan huomannut minkäänlaista muutosta entiseen. Asiakkaat soittavat ihan entiseen tapaan.”

Neutraali palaute kertoo monella tavalla uudistuksesta. Herää kysymys, onko hanke ollut tarpeellinen, koska muutosta aiempaan ei juuri huomaa. Toisaalta

työntekijät ovat halunneet asioiden jatkuvan vanhaan tapaan, joten arjen muuttumattomuus oli toivottavaa. Kun ajatellaan hyvää asiakaspalvelun tasoa, neutraali suhtautuminen puhelunvälityksen onnistumiseen vaikuttaa positiiviselta. Aiempi palvelutaso on siis pystytty monen mielestä pitämään ennallaan.

Moni oli löytänyt keskittämisestä positiivisia puolia. Puhelujen määrä on selkeästi vähentynyt ja muulle työlle jää enemmän aikaa. Jotkut totesivat keskittymisen parantuneen.

”Positiivisella mielellä asian suhteen, kun asiakaspalvelukin pystyy keskittymään muihin asioihin, kun ei tarvitse puhelimesta olla koko aikaa ja pystytään paremmin käyttämään henkilöstön resursseja.”

”Toimipaikan sisällä välitettävien puhelujen määrä vähentynyt huomattavasti.”

”Kerrankin saa antaa positiivista palautetta puhelinliikenteestä. Olen toimiston puolella ja puhelin soi nykyisin tosi harvoin (saa rauhassa keskittyä työhön kun ei tule puheluita välillä). Kiitos!”

”Työrauha.”

”Uudistuksen myötä olen huomannut, että puhelut ovat omassa toimipaikassani vähentyneet merkittävästi, eli siltä osin uusi puhelinvaihe suodattaa melko paljon tulevia puheluita. Lisäksi ”epämääräiset” puhelut, joissa soittaja ei ehkä itsekään tiedä mitä tarvitsee, ovat lähes kokonaan loppuneet. Ehkä voidaan siis sanoa, että uudistus on järkevöittänyt puhelintoimintaa. Aikaa jää siis paremmin muihin työtehtäviin.”

”Puheluiden määrä on vähentynyt. Erityisesti tämä näkyy asiakaspalvelussamme, johon tulevien puheluiden määrä on laskenut merkittävästi. – Hyvä muutos. Myös kihlakunnanulosottomiehet kertoivat heille tulevien puheluiden vähentyneen.”

”Hyvää, että työ ei keskeydy niin usein puheluun kuin ennen.”

Yksi pilottihankkeen tavoitteista oli nimenomaan vähentää ulosottomiehille tulevia puheluita ja näin vapauttaa puheluilta jäävää työaikaa muille työtehtäville. Tämä tavoite on useiden mielestä saavutettu.

Asiakaspalvelu sai hyvää palautetta muun muassa siitä, miten monipuolisesti vaihteessa osataan vastata asiakkaan kysymyksiin. Vastauksista päätellen asiakaspalvelun laatu on hyvä korkean osaamisen johdosta.

”Yleisesti ajateltuna on kuitenkin hyvä, että asiakaspalvelun hoitaa suurimmaksi osaksi puhelinvaihde, sillä soittajat saavat lähes samanlaisen informaation yleisistä asioista, eikä informaation pitäisi vaihdella niin paljon riippuen siitä, mihin soittaja on sattunut soittamaan. Toisaalta asiakasta voidaan neuvoa enemmän ja toisaalta vähemmän. Ehkä palvelu on muuttunut uudistuksen myötä tasalaatuisemmaksi.”

”Kokemukset ovat olleet positiivisia. Puhelut ovat vähentyneet niin kihlakunnanulosottomiehillä kuin hallinnon puolella. Tämä johtuu siitä, että puhelinvaihteessa on ulosoton ammattilaisia työskentelemässä ja he pystyvät jo siellä antamaan ohjeita ja neuvoja asiakkaille. Uudistus on ollut hyvä asia.”

Runsas positiivinen palaute tuo ilmi sen, että hanke on onnistunut monella tavalla. Työntekijöiden mahdolliset pelot ja ennakkoluulot eivät ole toteutuneet ja tavoite puhelujen vähentymisestä on toteutunut. Työntekijät ovat huomanneet selkeän eron entiseen.

Kaikki eivät kuitenkaan ole olleet tyytyväisiä pilottihankkeeseen. Tämä näkyy monissa rakentavissa palautteissa. Osa näistä palautteista oli inhimillisen virheen johdosta saatua:

”Puheluita on yhdistetty väärälle henkilölle.”

”Ainoastaan pari kertaa on tullut eteen tilanne, että on selvästi annettu vääriä neuvoja tai väärää tietoa.”

”Palvelujen selvänä heikentymisenä olen kokenut sen, ettei puheluja voi kääntää keskukseen poissaolojen, esimerkiksi työmatkan tai kokouksen takia. Tällöin puhelut täytyy kääntää milloin minnekin, koska kokouksissa en pysty vastaamaan puheluihin.”

Vaihteen toiminta sai palautetta esimerkiksi ruuhka-ajoista:

"Asiakkailtani on tullut jonkin verran sellaista tietoa, että ruuhka-aikoina ei aina pääse puhelimella läpi. Mitään isompia ongelmia ei kaikeksi ole."

"Velallisilta saadun palautteen mukaan vaihteessa joutuu jonottamaan. Myös linjoilta on jossain vaiheessa pudotettu pois. Saman ovat kokeneet ne harvat meidän henkilökunnasta, jotka ovat jonnekin vaihteen kautta yrittäneet soittaa."

Puheluiden siirto on koettu hankalaksi entiseen tapaan verrattuna.

"Toimistotyöntekijän näkökulmasta puhelujen keskittäminen näkyy päivittäisessä työssä siten, että meillä ei ole enää käytössä puhelinvaihdetta. Siinä missä puhelut siirrettiin ennen lounastaukojen, lomien yms. ajaksi vaihteeseen, nyt ne siirretään työkaverille. Jos koko virasto on yhtä aikaa poissa (esim. koulutuksessa tai virkistyspäivää viettämässä), puheluita ei käännetä minnekään vaan ne siirtyvät automaattisesti keskukseseen, jos soittaja jaksaa odottaa riittävän kauan. Tämä tuntuu minusta asiakkaan näkökulmasta huonolta palvelulta. Ensin pitää ymmärtää odottaa riittävän kauan että puhelu kääntyy ja sitten ehkä vielä kestää ennen kuin keskus vastaa (?). Nykyään myös tuntuu siltä, että puhelun lipsahtamista keskukseseen pitää kaikin tavoin välttää eli että sinne ei saisi vahingossaakaan mikään puhelu kääntyä esim. kahvitauon aikana."

"Ainoa ongelmaksi kokemamme seuraus on, että kun koko virasto on poissa, emme voi kääntää puheluita mihinkään. Tämä on huonoa asiakaspalvelua. Muuten ei negatiivista palautetta :)"

Muutama negatiivis-sävytteisesti kantaaottava palaute saatiin. Kritiikkiä tuli muun muassa informaation kulusta ja ulosottomiesten tasa-arvosta.

"Voin lyhyesti enempää kommentoimatta sanoa, että pilottihanke on alkuperäisiä odotuksia vastaavasti toiminut, eli epäonnistunut, eikä mitään konkreettista hyötyä ole tullut vastaan, päinvastoin."

"Mitä tulee itse puhelinvaihteuudistukseen, mielestäni siitä informoitiin liian vähän virastoja ja ainakin itse huomasin asian vähän vahingossa, kun selasin muita asioita intranetistä. Yleisestikin tiedottamisessa on paljon

korjattavaa ihan valtakunnallisella tasolla, sillä monet erilaisista rakenne-uudistuspiloteista saa lukea vasta ajan päästä, eli mitään tietoa valmisteiluista ei ole nähtävillä.”

”Puhelinpalvelujen muutos vaikutti oleellisesti kihlakunnanulosottomiesten työnkuvaan ja toi siihen epätasa-arvoa. Nyt päivystys on määrätty hoidettavaksi siten, että esimerkiksi Helsingin ulosottovirastossa päivystys satuu yhden kihlakunnanulosottomiehen osalle kerran kolmessa kuukaudessa ja pienissä paikoissa päivystystä voi olla jopa kaksi päivää viikossa. Kihlakunnanulosottomiehillä ei ole työaikaa, mutta nuo päivystyspäivät on määrätty olemaan toimistolla päivystyspuhelimeen vastaamassa ja tuona aikana ei ole suotavaa tehdä omia ulosottomiehen tehtäväkenttään kuuluvia töitä. Mitään korvausta päivystyksestä emme saa. Ei voine olla oikein, että samalla palkalla teetetään ihan eri määrä töitä.”

Näiden palautteiden pohjalta todettakoon, että joissakin asioissa voidaan vielä parantaa toimintaa. Osa rakentavan palautteen aiheista käsitteli inhimillisiä virheitä, joita voi sattua jokaisen työssä, joten yksittäiseen asiaan ei kannata kiinnittää liikaa huomiota.

Vastauksissa tuli joitain kommentteja, joita ei voi lajitella minkään aiemman koonnin alle. Ne on haluttu kuitenkin tuoda esille työssä, sillä nämäkin vastaukset kertovat tästä hankkeesta.

”Minulla ei ole kokemusta Helsingin puhelinvaihteesta, kun en ole sinne koskaan uudistusaikana soittanut, enkä saanut sieltä puheluita. Käsittääkseni puhelinliikenne on järjestetty niin, ettei puheluita mene sinne käytännössä. Jollei kihlakunnanulosottomies vastaa puhelimeensa, se näkyy viiveellä kännykkään ja soi siinä pitkään, kunnes asiakas hermostuu ja lyö puhelun kiinni. En edes tiedä missä tapauksessa puhelun pitäisi mennä Helsinkiin. Sinne ei saa siirtää puheluita ja ainakaan ennen sitä kautta ei mihinkään päässyt, eli oletettavasti se on meille edelleen ihan sama.”

”Puhelu-uudistus on ollut ehkä hieman kaksijakoinen, eli he jotka mielellään puhuvat asiakaspalvelussa puheluja, ovat ehkä hävinneet, ja ne, jotka eivät pidä puhelinasiakaspalvelusta, ovat voittaneet.”

”Parin - kolmen viimeisen viikon aikana on tullut tietoa, että puhelimella ei tavoiteta minua. Soitan aina kaikille niille, joiden numero jää puhelimieni muistiin. Tästä huolimatta ei näitä numeroita ole näkynyt. On kuitenkin tapauksia, joiden puheisiin voi varmasti luottaa. Eräskin soittaja maksoi suoraan velkojalle, kun ei saanut puhelimella tilinumeroamme maksaakseen rahat meille. Näin ollen minulle tuli tunne, että mikä prosentti puheluista on niitä, joihin ei pystytäkään vastaamaan?”

Edellä mainitut kommentit kertovat monesta asiasta. Ensinnä puhelinpalvelun koko tarkoitus ei ole aivan selvillä koko henkilöstölle. Toiseksi virastoissa työskentelevien ihmisten inhimilliset ominaisuudet, kuten asiakaspalvelutaidot, jäävät muutoksen myötä hyödyntämättä. Kolmanneksi puhelinliikenteen todellinen toiminta, tai tässä tapauksessa toimimattomuus, voi hidastaa asiakkaan velkasioiden hoitoa.

Kyselyssä tuli esiin seikka, joka liittyy ulosoton kaikkien työntekijöiden arkeen, eikä liity millään tavalla varsinaiseen puhelinpalvelussa tapahtuvaan työhön. Tämä kuitenkin vaikuttaa oikein käytettynä puhelinvaihteen jokapäiväiseen onnistumiseen asiakaspalvelutilanteissa. Vastaajista viisi oli tyytymätön henkilökunnan osalta HelpNetin käyttämättömyyteen.

”Puhelinpalvelun perusteet ovat täysin pielessä. Palvelun pitäisi perustua siihen, että kaikki virkailijat käyttävät omalta osaltaan HelpNet-ohjelmaa. Sinne pitäisi merkitä jokaisen tehtävät, sijaiset, vuosilomat ja muut poissaolot. Ohjeet tästä on olemassa. Puhelunvälittäjillä on käytössä kymmenien listojen pumaska, josta heidän pitää etsiä henkilöitä ja numeroita ja sijaisia. Se ei toimi niin kuin jos käytettäisi varsinaista toimintaan tarkoitettua HelpNet-ohjelmaa.”

”Haasteita on tuonut se, ettei puheluita saa kääntää vaihteeseen. Aiemman Hämeenlinnasta toteutetun puhelunvälityksen aikaan esimerkiksi koko henkilöstön palaverin ajaksi kaikkien osallistujien puhelut pystyi kääntämään vaihteeseen (99) ja siellä oli HelpNetin kautta tieto kunkin henkilön paluujasta. Nyt vaihteeseen kääntäminen on kiellettyä ja aiheuttaa hankaluuksia ja ”tyhjillään soivia puhelimia” juuri henkilöstökokousten tai satunnaisten muiden koko henkilöstön tapahtumien aikana, kun kännyk-



kään, sijaiselle tai päivystäjälle kääntäminen ei ole tarkoituksenmukaista. Tähän kaivataan parannusta.”

”Jos ei tarvetta käyttää HelpNettiä, minkä takia sitä edelleen pidetään pystyssä? JOS Sitä käytettäisiin oikealla tavalla, hyötyisivät kaikki siitä. Niin työkaverit läheltä tai kaukaa, kuin myös asiakkaat. Varsinkin sisäisesti tieto olisi tarpeen. Itse merkitsen jopa kahvi- ja ruokatauot.”

Kehitysehdotuksiakin tuli. Ehdotuksista näki selvästi, että niitä on mietitty oman työn kautta, ja ovat siten harkittuja asioita, joilla on oikeasti merkitystä arkipäivän työssä.

”Välittäjien pitää sisäistää se, että virastolla voi olla useita eri toimipaikkoja.”

”Kehittämisehdotuksena esitän, että varsinkin viraston yhteisten koulutuspäivien, tyhy-päivien ynnä muiden sellaisten aikana pitäisi olla mahdollista kääntää puhelut Helsingin vaihteeseen eli 99:n. Puheluiden määrä on valtava, jos kaikki kääntävät puhelut kyseessä olevaksi ajaksi virastolla paikalla olevalle tai viraston asiakaspalveluun.”

Edellä on esitelty esimerkkejä erilaisista palautteista, joita ulosottovirastoista saatiin. Kaikki tulleet palautteet on koottu ja liitetty työhön (liite 2).

### 3.8 Kelan puhelinpalvelu

Ulosoton puhelinpalvelun muutosta pohdittiin vertaamalla sitä Kansaneläkelaitoksen (myöhemmin Kela) puhelinpalvelussa tapahtuneeseen kehitykseen. Kela on pyrkinyt kehittämään asiakaspalveluaan ja 2000-luvulla tapahtuikin suurempia muutoksia, joista yhtenä esimerkkinä Yhteyskeskuksen toiminnan aloittaminen vuonna 2006. Yhteyskeskus vastaa valtakunnallisesti kaikkiin Kelan puheluihin. Keskukseen palvelut on jaettu palvelunumeroihin aihepiirien perusteella. Kelan puhelinpalvelun pyrkimyksenä on ollut yhtäläisen palvelun tarjoaminen asuinpaikasta riippumatta. (Kela 2013.)

Kelan tavoitteena on tarjota julkisen sektorin parasta palvelua, joten palvelun laatuun on kiinnitetty erityistä huomiota. Asiakasneuvojille korostetaan asiakaslähtöisyyttä. Kela on tutkinut asiakastyytyväisyyttä muun muassa teettämällä tutkimuksia ulkopuolisilla konsulttiyrityksillä. Puhelinpalveluun kohdistuneet tutkimukset ovat osoittaneet, että palvelu on pääosin ystävällistä ja asiantuntevaa. Kehitettävää on havaittu muun muassa palvelutilanteen hallinnassa ja aktiivisuudessa tarjota palveluja. (Kela 2013.)

Kelan tutkimuksesta käy ilmi, että asiakaspalveluun on haluttu satsata. Tutkimus käsittelee hyvin laajasti erilaisia asiakaspalvelutilanteita ja litteroituja puheluja, joiden pohjalta tarjotaan ratkaisumalleja asioiden hoitoon. (Kela 2013.)

Tämän tutkimuksen pohjalta voidaan todeta, että ulosoton puhelinpalvelun laadun tarkastelulle ei ole samanlaisia lähtökohtia laatututkimusten puuttuessa. Opinnäytetyössä aiemmin pohdittu ulosoton hyvä puhelinpalvelun laatu voidaan todeta parhaiten asiakkaiden kautta. Jos ulosottosektori haluaa tarkemmin selvittää palvelun laatua, voi asiakaspalvelutilanteiden tutkimista pitää yhtenä suositeltavana vaihtoehtona.

## 4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Helsingin kihlakunnan ulosottoviraston vierailun pohjalta voidaan todeta, että vaihteessa tapahtuva asiakaspalvelu on osaavissa käsissä. Vierailun aikana havaittiin, että välityspöydän takana istuvat työntekijät osaavat vastata laajasti erilaisiin kysymyksiin. He myös tietävät vastuunsa, joten ohjaavat herkästi puhelut eteenpäin.

Haastattelujen aikana on havaittu syvää perehtymistä asioiden hoitoon ja niiden ennalta suunnitteluun. Henkilökuntaan kuuluu ulosoton moniosaajia. Se valtava tieto-taito, joka vaihdetyöntekijöillä on, saavutetaan vain pitkän kokemuksen kautta. Viraston muiden työntekijöiden haastattelut tukevat vaihteessa tehtyä havainnointia puhelinvaihteen työntekijöiden osaamisesta.

Vierailun aikana havaittu vaihdetyöntekijöiden senhetkinen vähyys herätti ajatuksia. Puheluruuhkaa ei vierailun aikana ollut, joten ruuhkahuippujen aikainen toiminta jäi näkemättä. Puhelujonot ovat kuitenkin yksi ongelmista. Soittaessaan virastoihin ihmiset ovat tottuneet kohtuulliseen jonotukseen.

Kohtuullinen aika jonottaa on tässä tapauksessa jokunen minuutti. Seuratessa vaihteen toimintaa on havaittu, että puhelujen kesto oli melko lyhyt, monesti minuutin - kahden luokkaa. Näin ollen tavallisesti jonon ollessa esimerkiksi kolme puhelua jonotusaika ei veny kohtuuttomasti. Puhelujen ruuhkautuessa pahemmin palvelun laatu kärsii.

Ulosottovirastoille lähetetyn kyselyn pohjalta todetaan, että kaikki vastaukset huomioon ottaen vaihteen toimintaan ollaan melko tyytyväisiä. Kritiikkiäkin tuli, mikä on aina tervetullutta. Osassa palautteista oltiin eri mieltä laajasta osaamisesta välityspalvelussa. Oli saatu esimerkiksi negatiivista palautetta asiakkaalta. Tästä todetaan, että valtaosa puhelusta hoidetaan moitteettomasti, joten joku-  
nen huono asiakaspalaute ei tee palvelusta huonoa. Palautteet on kuitenkin hyvä ottaa huomioon keskustellessa vaihteen toiminnasta ja mahdollisesta koulutustarpeesta.

Henkilöstön on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota HelpNetin käyttöön, jotta vaihteen puhelinpalvelu voi toimia parhaalla mahdollisella tavalla.

Kyselyn päämäärä, eli kokemusten kerääminen, toteutui, mutta vastausten määrä jäi pieneksi. On pohdittava, riittääkö otanta puhumaan koko henkilöstön puolesta, vai kannattaako vastausten pohjalta tehtäviin päätelmiin suhtautua kriittisesti.

Kaiken kaikkiaan vaihdetyön keskittäminen on yhtenäistänyt puhelinpalvelun toimintatapoja ja voidaan olettaa palvelun olevan laadultaan tasaisen hyvää, sillä palvelutapojen eroavaisuudet ovat takana. Muutoksen myötä on voitu keskittyä kehittämään vaihteeseen sopivia toimintamalleja ja tarjoamaan työntekijöille samat koulutukset.

Kelan tutkimusraportista johtuen voidaan todeta, että Kelassa on keskitytty enemmän palvelun laatuun. Kelan ja ulosoton puhelinpalvelujen uudistumisessa oli yhtäläisyytenä valtakunnallinen keskittäminen, jossa molemmilla oli tavoitteena tarjotun palvelun samansisältöisyys. Kelassa korostetaan enemmän asiakaslähtöisyyttä, joka voinee johtua viraston erilaisesta luonteesta.

#### Muita ajatuksia

Hyvä, sujuva puhelinpalvelu ulosotossa on ennen kaikkea asiallista. Asiallisuus tarkoittaa kohteliasta, asiakkaan huomioivaa käytöstä. Asiakkaan tunnetiloihin ei saa lähteä mukaan.

Velallisen kannalta ajateltuna velkaantuminen on negatiivinen asia. Asiaan vaikuttavat muun muassa velallisen muuttunut elämäntilanne ja eteen tulleet vastoinkäymiset, kuten työttömyys tai vakavampi sairaus. On paljon velallisia, joiden velkaantuminen on jo kroonistunut. Tällaiset velalliset ovat yleensä melko välinpitämättömiä velkojensa hoidossa ja siten ovat passiivisia, eivätkä ole suuri asiakasryhmä puhelinpalvelussa.

Puhelinajan noudattaminen on asiakkaille joskus vaikeaa. Soittaessaan ulosotovirastoon asiakkaalla on jokin tarve. Hän haluaa yleensä jonkin tiedon, jotta

pystyy toimimaan. Kihlakunnan ulosottomiehillä on puhelinaika kello 9-12, jonka välillä heihin voi olla yhteydessä. Jos asiakas soittaa virastoon kello 12 jälkeen ja hänen asiansa vaatii puhelun yhdistämisen vastaavalle ulosottomiehelle, on huomioitava puhelinaika. Näin ollen asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä seuraavana arkipäivänä puhelinaikaan. Puhelinpalvelun laatu ei kärsi tästä. Puhelinaika on asiakkaan tiedossa, sillä kaikki virastosta lähtevä posti sisältää edellä mainitun tiedon.

Ulosotosta saattaa olla velalliselle välillistä hyötyä. Velkaantuminen myötä velallisen on pakko miettiä rahankäyttöään, ja velan päätyminen ulosottoon vaatii tietynlaista talouden hallinnan opettelua.

### Kehitettävää

Lukiessa kyselyn vastauksia tuli joitakin kehitysideoita. Muutamat kommentoivat sitä, että asiakkaan Uljas-tietoihin ei merkitä mitään puhelusta. Pienikin kommentti siitä, että asiakas on ottanut yhteyttä, on tarpeellinen. Tieto siitä, että asiakas on ollut aktiivinen ja kysynyt velkasaldoaan tai tilinumeroa, on pieni mutta positiivinen tieto. Kehitysehdotuksena on mahdollisuus kirjoittaa lyhyesti jokin kommentti puhelusta, esimerkiksi ”saldokysely”. Tämä ei vie työntekijän aikaa juuri lainkaan, mutta saattaa edistää asiakkaan asioiden hoitoa.

Iso ongelma vaikutti olevan se, mihin puhelut ohjataan esimerkiksi palaverien ajaksi. Tilanne on vaikea, sillä palaverit pyritään pitämään koko henkilökunnalle, joten kukaan ei ole vastaamassa viraston puhelimiin. Ulosottovirastojen on entistä tarkemmin merkittävä HelpNetin kautta poissaolonsa, etteivät viraston pöydät ole täynnä yksin soivia puhelimia. Vaihde saa tiedon palaverista HelpNetin kautta, josta ilmenee palaverin kesto, ja näin ollen asiakasta voi ohjata soittamaan kyseisen kellonajan jälkeen, tai seuraavana päivänä.

Riittävä puhelinvaihteen työntekijöiden määrä on kolmas kehityssaihe. Kuinka kauan asiakkaan voi antaa jonottaa puhelimessa ennen vastaamista? Ottaen huomioon asiointin syyn, kynnys soittaa voi olla korkea, ja motivaatio jonottaa

voi olla hyvinkin alhainen. Tässä kohtaa kannattaa miettiä sitä, kuinka monta asiakasta saa olla jonossa, jotta palvelun laatu ei kärsi.

Asiaan vaikuttaa varmasti kellonaika. Voiko asiaan auttaa esimerkiksi muuttaman toimiston ihmisen työnkuvan uudelleenorganisointi siten, että heillä on vaihde-vuoroja muutama kuukaudessa? Näin vaihdepöydän käyttö pysyy muistissa ja sairaslomien paikkaaminen on helpompaa. Tällä hetkellähän sairaslomia ei paikata, vaan tiimin muut työntekijät tekevät poissaolijoiden työt. Kun tiimi kasvaa tällaisella tavalla, puhelutulva pysyy paremmin hallinnassa, sillä ruuhka-aikaan on helppo pyytää lisäkäsiä paikalle.

Tämän kaltainen jonojen purkaminen saattaa viedä työpäivästä puolesta tunnista kahteen tuntiin. Tämän ajan toimiston työntekijä on poissa tavanomaisista tehtävistään. Onko tällainen järjestely mahdollista, sitä en osaa sanoa, sillä onhan toimistossakin paljon työtä.

## Loppusanat

Opinnäytetyö on ollut mielenkiintoinen projekti. Mielenkiinto ulosoton toimintaan heräsi toden teolla harjoittelujakson myötä, joten työn aihe oli mukaansatempaava.

Puhelinpalvelun kautta tarkasteltu asiakaspalvelu on erityisen tärkeä aihe oman työhistorian takia, sillä olen tehnyt asiakaspalvelutyötä 16 vuotta. Haastatteluisissa ja havainnoinnissa pystyi hyödyntämään alan osaamista ja peilaamaan kokemuksia omaan työhön. Pilottikohteen yhteistyöhalukkuus ja positiivinen vastaanotto tukivat sitä ajatusta, että tällä opinnäytetyöllä on tarkoituksensa. Ulosottovirastojen vastauksista sai hyvän käsityksen työntekijöiden näkemyksistä ja vastauksia pystyi hyödyntämään työssä.

Opinnäytetyössä kerätyt tiedot antavat hyvän kuvan puhelinpalvelun toiminnasta ja sitä voi jatkossa hyödyntää pilottihankkeen raportoinnissa.

## LÄHTEET

### Virallislähteet

Hallintolaki. 2003. 6.6.2003/434.

Laki valtakunnanvoudinvirastosta. 2009. 26.6.2009/519.

Ulosottokaari. 2007. 15.6.2007/705.

Suomen perustuslaki. 1999. 11.6.1999/731.

### Muut lähteet

Helsingin ulosottovirasto. 2014a. Puhelut vaihdepöytien kautta.

Helsingin ulosottovirasto. 2014b. Raportti, Asiakaspalveluryhmän toiminnan kehittäminen 2013.

Helsingin ulosottovirasto. 2014c. Raportti, Puhelut vaihdevälityksen kautta.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10., osin uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus.

Kela. Raevaara, L.; Sorjonen, M-L.; Lappalainen, H. 2013. Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa. Helsinki. Viitattu 24.3.2015. [blogi.kansanelakelaitos.fi/arkisto/1447](http://blogi.kansanelakelaitos.fi/arkisto/1447).

Linna, T. 2008. Ulosottokaaren pääkohdat. Helsinki: Talentum.

Mäenpää, O. 1991. Julkisen hallinnon muutosvaiheista Suomessa. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Mäenpää, O. 2011. Oikeus hyvään hallintoon. Helsinki: Unigrafia Oy Yliopistopaino.

Oikeusministeriön raportti. 2013. 17/251/2012.

Oikeusministeriön kirje. 2013. 23/013/2013.

Tilastokeskus. 2014. Ulosottovelallisten määrä kääntyi laskuun vuonna 2013. Viitattu 29.12.2014. <http://www.stat.fi> > tilastot > Ulosottovelallisten määrä kääntyi laskuun vuonna 2013.

Töyrylä, H. 2014. Rakenneuudistushankkeen kuulumisia – esitys 11.11.2014.

Ulosoton www-sivut. Viitattu 5.2.2015. [www.oikeus.fi/ulosotto](http://www.oikeus.fi/ulosotto).

Uusitalo, H. 1996. Tiede, tutkimus ja tutkielma – Johdatus tutkielman maailmaan. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.

Valtakunnanvoudinvirasto. 2014a. Perehdyttämispaketti 18.2.2014.

Valtakunnanvoudinvirasto. 2014b. Tervetuloa valtakunnanvoudinvirastoon – kansio.

Valtakunnanvoudinvirasto. 2014c. Ulosottolaitoksen puhelunvälitys 515/039/13.

Valtakunnanvoudinvirasto 2015. Ulosottoon saapui perittäväksi yli 2,8 miljardin euron rahasaatavat. Viitattu 3.3.2015. <http://www.valtakunnanvoudinvirasto.fi> > ajankohtaista > Ulosottoon saapui perittäväksi yli 2,8 miljardin euron rahasaatavat.

Valtakunnanvoudinvirasto. 2015. Ulosottotoimen rakenneuudistushanke – organisaatio-, menettely- ja tietotekniikkatyöryhmien loppuraportti.

Valtioneuvoston oikeuskansleri. 2015. Palveluperiaate – Ulosotto. OKV/1303/1/2013. Viitattu 26.2.2015. <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/foka/2015/20152210>.

Valtiovarainministeriö. 2008. Uusi julkinen asiakaspalvelumalli. Viitattu 26.2.2015. [http://www.edilex.fi/ministerioiden\\_julkaisut/5221](http://www.edilex.fi/ministerioiden_julkaisut/5221).

Varsinais-Suomen ulosottovirasto. 2013. Varsinais-Suomen ulosottoviraston perehdytysopas.

Vihriälä, M. 2014. Helsingin ulosottoviraston asiakaspalvelun esittely-raportti.



## Virastoille lähetetty kyselytutkimus

Kysely tehtiin Valtakunnanvoudinviraston avustuksella. Alkuperäinen kysely oli hieman eri muodossa ja lähti viraston muokkauksen jälkeen ulosottovirastoille tässä muodossa:

Hei,

Olen kolmannen vuoden oikeustradenomiopiskelija Turun ammattikorkeakoulusta. Olen saanut opinnäytetyön toimeksiannon Valtakunnanvoudinvirastolta. Opinnäytetyön aiheena on ulosoton rakenneuudistuksen pilottihankkeena käynnistetyn keskitetyn puhelunvälitys- ja puhelinpalvelutoiminnan kokemusten kartoittaminen.

Virastoilta on ennen puhelunvälitys- ja puhelinpalvelutoiminnan siirtoa kysytty puhelujen keskittämiseen liittyviä ajatuksia. Nyt, kun hanke on meneillään, toivoisin teidän kertovan kokemuksianne puhelujen keskittämisestä. Ovatko pelot toteutuneet, vai sujuuko kaikki mukavasti? Miten puhelujen keskittäminen näkyy päivittäisessä työssä? Kaikki palaute eduista ja haitoista on tervetullutta ja tietysti myös kehitysideoita.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää hankkeen raportoinnissa, joten toivon runsasta osallistumista ja kiitän jo etukäteen vaivannäöstänne. Vastaukset pyydetään toimittamaan 28.1.2015 mennessä osoitteeseen [piia.lang@students.turkuamk.fi](mailto:piia.lang@students.turkuamk.fi).

Piia Lång

## Kihlakunnan ulosottovirastojen kyselystä saadut palautteet

Liitteessä on virastoilta tulleita vastauksia. Vastaukset eivät ole siinä muodossa, jossa ne on lähetetty, jotta vastauksen antajat pysyvät anonyyminä.

### Positiivista ja neutraalia palautetta sisältävät vastaukset:

"Normaalipäivinä eroa ei ole kovin paljon entiseen, ehkä vähemmän pelkkiä saldokyselyitä."

"Muutos on jäänyt neutraaliksi. Ehkä hieman enemmän tulee puheluja, joiden motivaatiosta ei pääse käsitykseen, eli millä tavoin olen valikoitunut puheluun vastaamaan."

"Suurimmaksi osaksi viraston henkilökunnan keskuudessa ei edes huomata vaihteen yhdistämistä."

"Asiakaspalvelun puhelut vähentyneet. Toisaalta tulee niin sanottuun henkilökohtaiseen numeroon puheluita jotka eivät "minulle kuulu", vaan puhelu kuuluisi kihulle tai ihan vallan toiseen piiriin. Puheluita tulee vaikka ei meidän asiakaspäivystyksen numero olisi edes varattu. Totta kai vastaan ja autan puhelimen päässä olevaa."

"Minä en ole ainakaan huomannut minkäänlaista muutosta entiseen. Asiakkaat soittavat ihan entiseen tapaan."

"Käytännön työhön ei keskittämisellä ole ollut vaikutusta."

"Puheluja tulee yhtä paljon tai yhtä vähän kuin ennenkin."

"Minulla ei ole mitään kokemuksia Helsingin keskuksesta eli ilmeisesti puheluni eivät ole sitä kautta kulkeneet. Kun puhelu kääntyy kännykkään ja soi kovin pitkään kummassakin ei ilmeisesti kukaan jaksaa odottaa että kääntyisi Helsinkiin tai sitten sieltä ei ole vastattu."

"Kihlakunnanulosottomiesten päivystyspuhelimeen tulee melko vähän puheluita päivittäin silloin, kun heillä on päivystysvuoro. Heidän asiak-

kaansa soittavat enimmäkseen suoraan niin sanotulle omalle ulosottomiehelle asiakirjoissa oleviin puhelinnumeroihin.”

”Positiivisella mielellä asian suhteen, kun asiakaspalvelukin pystyy keskittymään muihin asioihin, kun ei tarvitse puhelimesta olla koko aikaa ja pystytään paremmin käyttämään henkilöstön resursseja.”

”Puheluiden keskittäminen Helsingin ulosottovirastoon vähensi puheluita, koska paljon oli niitä, jossa asiakas kysyy omaa ulosottomiestään. Nyt kun keskus on Helsingissä, heillä siellä ulosoton tietojärjestelmä Uljas, josta selviää asiakkaan asioita hoitava ulosottomies. (Entinen keskus Hämeenlinna ja se oli siis vain keskus, ei pääsyä ulosoton tietojärjestelmään)”

”Puhelut jakautuvat tasaisesti.”

”Toimipaikan sisällä välitettävien puhelujen määrä vähentynyt huomattavasti.”

”Kerrankin saa antaa positiivista palautetta puhelinliikenteestä. Olen toimiston puolella ja puhelin soi nykyisin tosi harvoin (saa rauhassa keskittyä työhön kun ei tule puheluita välillä). Kiitos!”

”Asiakas tavoittaa nopeammin oikean henkilön.”

”Mielestäni puhelinpalveluissa on tapahtunut muutosta parempaan eli puhtaasti asiakaspalveluun liittyviin kysymyksiin on puhelinpalvelussa pystytty vastaamaan.”

”Työrauha.”

”Uudistuksen myötä olen huomannut, että puhelut ovat omassa toimipaikassani vähentyneet merkittävästi, eli siltä osin uusi puhelinvaihe suodattaa melko paljon tulevia puheluita. Lisäksi ”epämääräiset” puhelut, joissa soittaja ei ehkä itsekään tiedä mitä tarvitsee, ovat lähes kokonaan loppuneet. Ehkä voidaan siis sanoa, että uudistus on järkevöittänyt ainakin oman toimipaikkani osalta puhelintoimintaa. Aikaa jää siis paremmin muihin työtehtäviin.”

”Nyt puhelinpalvelun olemassaoloa ei juuri huomaa. – Tämä koetaan hyväksi merkiksi.”

”Puheluiden määrä on vähentynyt. Erityisesti tämä näkyy asiakaspalvelussamme, johon tulevien puheluiden määrä on laskenut merkittävästi. – Hyvä muutos. Myös kihlakunnanulosottomiehet kertoivat heille tulevien puheluiden vähentyneen.”

”Täällä ollaan tyytyväisempiä kuin ennen muutosta. Muutos koetaan pääasiassa positiiviseksi.”

”Pelot eivät ole toteutuneet, tai niitä ei meillä ainakaan koettu olevan. Tiedettiin, että työmäärä tulee vähenemään tämän myötä asiakaspalvelussa, ja näin on myös käynyt. Puheluja tähän toimiston puolelle/kansliaan tulee enää vain murto-osa, eli puhelut ovat lähes 100 % ohjautuneet aina oikealle kihlakunnanulosottomiehelle. Ihan vain muutamia ”pummeja” puheluisa on ollut koko vuoden aikana, mutta niistäkin on selvitty, eli on tiedetty mihin seuraavaksi puhelu yhdistetään. Meille kansliaan tulee siis puheluita noin yhdestä kolmeen puhelua päivässä, eli todella vähän enää nykyään. Päivittäisessä työssä se on tietysti näkynyt niin, että resursseja on muun muassa kansliavastaavalta vapautunut ihan todella paljon. Meillä ollaan oltu pääsääntöisesti tyytyväisiä. Ihan hyvä! Jatketaan näin!”

”Toimistoon asiakkailta tulevat puhelut ovat vähentyneet.”

”Oma kokemukseni puhelunvälityksestä ja – palvelusta on hyvin positiivinen. Palvelu on selvästi parantunut ja olen huomannut, että itselleni ei enää ole tullut pitkiin aikoihin sellaisia puheluita, jotka vaihteessa olevat henkilöt voivat suoraan selvittää. Myös yhteistyö vaihteessa työskentelevien henkilöiden kanssa on ollut mutkatonta ja mukavaa.”

”Kihlakunnanulosottomiehillä on aina vuorotellen niin sanottu päivystyspuhelin, johon Helsingin keskuksesta siirretään puheluita, joita ei siellä pystytä selvittämään. Siihen ei kuitenkaan tule paljonkaan puheluita, vain noin kahdesta kolmeen puhelua päivässä.”

”Ehkä sellaisia puheluita, joissa on tiedusteltu jotain yleistä ulosottoon liittyvää eikä mihinkään meillä vireillä olleeseen asiaan liittyvää, on tullut vähemmän.”

"Minua ärsytti ekaksi koko juttu > paluu 80-luvulle :( Mutta nyt on ainakin minun osalta puhelunsiirrot mennyt ihan hienosti. Suuret kiitokset meidän aspalle! Meillä on niin joustava asiakaspalvelu itse virastolla. He eivät mutise liiemmästi, vaikka kaikki laittaisivat toimistosta heille puhelut. Mennyt tosi hienosti. Meidän Aspan kuormittumista on vähentänyt varmaan myös kihujen puhelujen vähentyminen heidän kontoltaan kihun päivystäjälle."

"Aluksi oli tietysti vaikeaa päästä irti vanhoista tavoista eli puhelujen kääntämisestä omaan vaihteeseen numeroon 99. Mutta pikku hiljaa alkaa muistaa, että kahvitunneilla ja lounaalla käännetään joko sijaiselle tai aspaan. Puhelut ovat kihujen puheitten mukaan vähentyneet, mikä on hienoa ja kertoo, että Helsingin päässä asiakkaita neuvotaan ahkerasti ja he saavat heti vastauksen kysymyksiinsä. Tämä auttaa kihuja huomattavasti, sillä heidän ei tarvitse enää vastata tiedusteluihin, joihin asiantuntemus löytyy toimistosta. Vaihteesta on myös aina saanut apua, kun tulee hämmennystä mihinkä numeroon milloinkin käännetään. Muutos vei puhelujen järjestämistä ja järjeistämistä hienosti eteenpäin."

"Hyvää, että työ ei keskeydy niin usein puheluun kuin ennen."

"Yleisesti ajateltuna on kuitenkin hyvä, että asiakaspalvelun hoitaa suurimmaksi osaksi puhelinvaihte, sillä silloin kaikki soittajat saavat lähes samanlaisen informaation yleisistä asioista, eikä informaation pitäisi vaihdella niin paljon riippuen siitä mihin soittaja on sattunut soittamaan. Toisaalta asiakasta voidaan neuvoa enemmän ja toisaalta vähemmän. Ehkä palvelu on uudistuksen myötä muuttunut tasalaatuisemmaksi."

"Kokemukset ovat olleet positiivisia. Puhelut ovat vähentyneet niin kihlakunnanulosottomiehillä kuin hallinnon puolella. Tämä johtuu siitä, että puhelinvaihteessa on ulosoton ammattilaisia työskentelemässä ja he pystyvät jo siellä antamaan ohjeita ja neuvoja asiakkaille. Uudistus on ollut hyvä asia."

Palautteet, joissa jotain kritiikkiä tai kehitysehdotuksia:

"Puheluita on yhdistetty väärälle henkilölle."

”Ainoastaan pari kertaa on tullut eteen tilanne, että on selvästi annettu vääriä neuvoja tai väärää tietoa.”

”Palvelujen selvänä heikentymisenä olen kokenut sen, ettei puheluja voi enää kääntää keskukseen poissaolojen, esimerkiksi työmatkan tai kokouksen takia. Tällöin puhelut täytyy kääntää milloin minnekin, koska kokouksissa en pysty vastaamaan puheluihin.”

”Välittäjät halusivat tietyn tyyppisen puhelinluettelon käytettäväkseen, mikä ei vastaa viraston omaa tarvetta. Edellä mainitusta syystä lienee puheluja välitetty väärälle henkilölle, esimerkiksi kihlakunnanulosottomiehen puhelut kihlakunnanvoudille.”

”Alun perin suunniteltaessa oli tarkoitus palvella asiakkaita, eli puheluihin vastaisi kokenut henkilö, jolla on oikeasti tietoa asioista, jotta kaikkia puheluita ei tarvitsisi kääntää kenellekään. Nyt tämän varsinaisen asiakaspalvelun estävät kiire ja kokemattomat virkailijat, eli toiminta on melkein pelkkää puhelujen siirtoa.”

”Voin lyhyesti enempää kommentoimatta sanoa, että pilottihanke on alkuperäisiä odotuksia vastaavasti toiminut, eli epäonnistunut, eikä mitään konkreettista hyötyä ole tullut vastaan, päinvastoin.”

”Ehkä on käynyt niin, että iltapäivän puhelut ovat jonkin verran lisääntyneet ja puheluruuhka on siinä kello 12 tienoilla. Aamupäivän puhelut ovat vähentyneet. Sitten tulee omituisia puheluita, joista ei tiedä minne ovat oikeasti edes soittamassa. Mutta yleensä käy kuitenkin ilmi, että johonkin toiseen piiriin yrittivät. Olen kuullut, että jotkut asiakkaat soittavat Etelä-Suomen ulkopuolelle tarkoituksella, kun eivät pääse puhelimitse läpi. Joskus mietin, onko puhelinpalvelusta annettu jotain saldoa asiakkaille, kun ihan oikeilla saldoilla tulee maksuja vanhoihin asioihin. Niistä ei kuitenkaan meillä ole mitään tietoa. Ehkä yleensä yhteydenotot ovat vähentyneet – varsinkin uusien asiakkaiden osalta. Tämä ei välttämättä ole vain hyvä asia, koska heitä ei ehkä saa kiinni ollenkaan, kun puhelinnumeroa ei ole tiedossa.”

”Puhelinvälitys- ja palvelutoiminnan tarkoituksena oli vähentää turhien puheluiden määrää. Turhilla puheluilla tarkoitetaan erilaisia tiedusteluja

jotka koskevat maksutietoja, saldotilannetta, viitenumeroa, saajan tilinumeroa. Näiden puheluiden määrä ei ole sanottavasti pienentynyt. Tarkoituksena oli myös välittää kiireelliset puhelut niin sanottuun päivystyspuhelimeen. Tällä hetkellä päivystyspuhelimeen tulee edellä mainitun kaltaisia soittoja, jotka eivät ole kiireellisiä, vaan jotka asiakkaan kihlakunnanulosottomies pystyisi virka-aikana hoitamaan.”

”Asiakkailtani on tullut jonkin verran sellaista tietoa, että ruuhka-aikoina ei aina pääse puhelimella läpi. Mitään isompia ongelmia ei kaikeksi ole.”

”Toimistotyöntekijän näkökulmasta puhelujen keskittäminen näkyy päivittäisessä työssä siten, että meillä ei ole enää käytössä puhelinvaihdetta. Siinä missä puhelut siirrettiin ennen lounastaukojen, lomien yms. ajaksi vaihteeseen, nyt ne siirretään työkaverille. Jos koko virasto on yhtä aikaa poissa (esim. koulutuksessa tai virkistyspäivää viettämässä), puheluita ei käännetä minnekään vaan ne siirtyvät automaattisesti keskukseseen, jos soittaja jaksaa odottaa riittävän kauan. Tämä tuntuu minusta asiakkaan näkökulmasta huonolta palvelulta. Ensin pitää ymmärtää odottaa riittävän kauan että puhelu kääntyy ja sitten ehkä vielä kestää ennen kuin keskus vastaa (?). Nykyään myös tuntuu siltä, että puhelun lipsahtamista keskukseseen pitää kaikin tavoin välttää eli että sinne ei saisi vahingossaakaan mikään puhelu kääntyä esim. kahvitauon aikana.”

”Ainoa ongelmaksi kokemamme seuraus on, että kun koko virasto on poissa, emme voi kääntää puheluita mihinkään. Tämä on huonoa asiakaspalvelua. Muuten ei negatiivista palautetta :)”

”Velallisilta saadun palautteen mukaan vaihteessa joutuu jonottamaan. Myös linjoilta on jossain vaiheessa pudotettu pois. Saman ovat kokeneet ne harvat meidän henkilökunnasta, jotka ovat jonnekin vaihteen kautta yrittäneet soittaa.”

”Voidaan ajatella, että yksi merkittävä osa työstä on muuttunut, kun puhelin soi vähemmän. Omasta mielestäni oli kuitenkin ihan mukava tehdä asiakaspalvelutyötä, eikä puhelut ennen uudistustakaan liikaa kuormittanut. Ehkä asiakaspalvelutyö on siis vähän yksipuolistunut? Usein puheluiden kautta saattoi tulla vastaan mielenkiintoisia ihmisiä ja tapauksia, joita nykyisellä systeemillä tulee vähemmän.”

”Mitä tulee itse puhelinvaihteuudistukseen, mielestäni siitä informoitiin liian vähän virastoja ja ainakin itse huomasin asian vähän vahingossa, kun selasin muita asioita intranetistä. Yleisestikin tiedottamisessa on paljon korjattavaa ihan valtakunnallisella tasolla, sillä monet erilaisista rakenneuudistuspiloteista saa lukea vasta ajan päästä, eli mitään tietoa valmisteluista ei ole nähtävillä.”

”Ongelmana on ollut (on ilmeisesti edelleen) se, että alun perin meillä on ollut Lapin ulosottoviraston kanssa yhteinen vaihde. Vaihdenumeromme on edelleen yhteinen. Tämä johtaa siihen, että vaihteessa näkyy, että on soitettu Lapin vaihdenumeroon. Meidän nimeämme ei näy missään. Edeltävän johdosta Länsi-Pohjan ulosottoviraston puheluita ohjataan Lappiin. Varsinkin Lapin toimiston päivystyspuhelimeen on mennyt paljon meidän puheluitamme. Vaikka velallinen/ asiakas osaisi sanoa meidän virastomme nimen pelkän kunnan sijasta, on vaihteesta ainakin silloin tällöin ilmoitettu (viimeksi tiistaina 27.1.), ettei semmoista virastoa ole olemassakaan. Olemme kuulemma yhtä Lapin kanssa. ”

”Puhelinpalvelujen muutos vaikutti oleellisesti kihlakunnanulosottomiesten työkuvaan ja toi siihen epätasa-arvoa. Nyt päivystys on määrätty hoidettavaksi siten, että esimerkiksi Helsingin ulosottovirastossa päivystys sattuu yhden kihlakunnanulosottomiehen osalle kerran kolmessa kuukaudessa ja pienissä paikoissa päivystystä voi olla jopa kaksi päivää viikossa. Kihlakunnanulosottomiehillä ei ole työaikaa, mutta nuo päivystyspäivät on määrätty olemaan toimistolla päivystyspuhelimeen vastaamassa ja tuona aikana ei ole suotavaa tehdä omia ulosottomiehen tehtäväkenttään kuuluvia töitä. Mitään korvausta päivystyksestä emme saa. Ei voine olla oikein, että samalla palkalla teetetään ihan eri määrä töitä.”

”Minulla ei ole kokemusta Helsingin puhelinvaihteesta, kun en ole sinne koskaan uudistusaikana soittanut, enkä saanut sieltä puheluita. Käsittääkseni puhelinliikenne on järjestetty niin, ettei puheluita mene sinne käytännössä. Jollei kihlakunnanulosottomies vastaa puhelimeensa, se näkyy viiveellä kännykkään ja soi siinä pitkään, kunnes asiakas hermostuu ja lyö puhelun kiinni. En edes tiedä missä tapauksessa puhelun pitäisi mennä Helsinkiin. Sinne ei saa siirtää puheluita ja ainakaan ennen sitä



kautta ei mihinkään päässyt, eli oletettavasti se on meille edelleen ihan sama.”

”Puhelimen päivystys hoidetaan kokonaisuudessaan oman toimipaikan voimin. Päivystys on toiminut ok toimipaikan päivystyssäännöillä, jossa aina joku tavoitettavissa. – Jos syömässä/toimituksessa, puhelut ohjataan sen päivän päivystäjälle. Toimipaikan näkökulmasta ihmetystä aiheuttaa, mihin puhelinpalveluysikköä enää tarvitaan? Yksikön toiminta ei heijastu toimipaikkaan – mikäli asia hoidettu, sitä ei ilmoiteta toimipaikkaan edes tilastona. Minusta puhelujen määrä on edelleen sama kuin ennen muutosta.”

”Se asiakasläheisyys varmaan sitten kärsii, josko siellä puhelinkeskuksessa velallisen kanssa jutellaan joku asia selväksi, esimerkiksi saldo, tai joku sellainen mikä velka on kyseessä tai muuta. – Mutta - Kihlakunnanulosottomies olisi voinut keskustella saman tien onko sitä töitä tiedossa ja niin edelleen. Selvittää tilanteen. – Eli kaksi karpästä yhdellä iskulla.”

”Uudistuksen myötä puhelinaika on 9 – 12.00. Itselläni matkapuhelin on auki 8 – 16.15 ja usein myös ympäri vuorokauden. Olen huomannut, että osa asiakkaista soittaa 9 – 12 välillä. En osaa sanoa kuitenkaan prosenttimäärää, riippuu paljon päivistä. Puheluista valtaosa tulee matkapuhelimeen – hyvä näin – sillä siitä minut tavoittaa lähes 100 %. Lankapuhelimeen puheluja tulee ehkä 15 %. Mikäli en pysty vastaamaan puhelimeen, soitan aina 100 % takaisin. Itse olen sitä mieltä, että asiakkaideni puhelut olisi syytä tulla suoraan minulle, koska asiakkaan tapaaminen on aina plussaa – myös hankalien ☺. Aina saa jotain irti. Ministeriö päättää kuitenkin miten toimitaan – pääasia, että asiakkaat saavat oikean ohjauksen ja vastaukset kysymyksiinsä.”

”Puhelu-uudistus on ollut ehkä hieman kaksijakoinen, eli he jotka mielellään puhuvat asiakaspalvelussa puheluja, ovat ehkä hävinneet, ja ne, jotka eivät pidä puhelinasiakaspalvelusta, ovat voittaneet.”

”Parin - kolmen viimeisen viikon aikana on tullut tietoa, että puhelimella ei tavoiteta minua. Soitan aina kaikille niille, joiden numero jää puhelimieni muistiin. Tästä huolimatta ei näitä numeroita ole näkynyt. On kuitenkin ta-

pauksia, joiden puheisiin voi varmasti luottaa. Eräskin soittaja maksoi suoraan velkojalle, kun ei saanut puhelimella tilinumeroamme maksaakseen rahat meille. Näin ollen minulle tuli tunne, että mikä prosentti puheluista on niitä, joihin ei pystytäkään vastaamaan?”

”Ennen välitystoiminnan aloittamista puhelunvälittäjät tuntuivat olevan kauhun vallassa.”

”Puhelinpalvelun perusteet ovat täysin pielessä. Palvelun pitäisi perustua siihen, että kaikki virkailijat käyttävät omalta osaltaan HelpNet-ohjelmaa. Eli sinne pitäisi merkitä jokaisen tehtävät, sijaiset, vuosilomat ja muut poissaolot. Näin ei tapahdu, varsinkaan isojen virastojen osalta. Ohjeet tästä on olemassa, mutta niitä ei kuulemma tarvitse noudattaa. Puhelunvälittäjillä on käytössä kymmenien listojen pumaska, josta heidän pitää etsiä henkilöitä ja numeroita ja sijaisia. Se ei toimi niin kuin jos käytettäisi varsinaista toimintaan tarkoitettua HelpNet-ohjelmaa.”

”Haasteita on tuonut se, ettei puheluita enää saa kääntää vaihteeseen. Aiemman Hämeenlinnasta toteutetun puhelunvälityksen aikaan esimerkiksi koko henkilöstön palaverin ajaksi kaikkien osallistujien puhelut pystyi kääntämään vaihteeseen (99) ja siellä oli HelpNetin kautta tieto kunkin henkilön paluuajasta. Nyt vaihteeseen kääntäminen on kiellettyä ja aiheuttaa hankaluuksia ja ”tyhjillään soivia puhelimia” juuri henkilöstökokousten tai satunnaisten muiden koko henkilöstön tapahtumien aikana, kun kännykkään, sijaiselle tai päivystäjälle kääntäminen ei ole tarkoituksenmukaista. Tähän kaivataan parannusta.”

”HelpNetin merkinnät tulee olla oikein tehtyjä.”

”Puhelut ovat ehkä vähän vähentyneet, eikä ole mitään negatiivista tässä uudistuksessa, kunhan kaikki vaan aina poissa ollessaan muistavat laittaa HelpNettiin poissaoloilmoituksensa.”

”Jos ei tarvetta käyttää HelpNettiä, minkä takia sitä edelleen pidetään pystyssä? JOS Sitä käytettäisiin oikealla tavalla, hyötyisivät kaikki siitä. Niin työkaverit läheltä tai kaukaa, kuin myös asiakkaat. Varsinkin sisäisesti tieto olisi tarpeen. Itse merkitsen jopa kahvi- ja ruokatauot.”

”Välittäjien pitää sisäistää se, että virastolla voi olla useita eri toimipaikkoja.”

”Kehittämis ehdotuksena esitän, että varsinkin viraston yhteisten koulutuspäivien, tyhy-päivien ynnä muiden sellaisten aikana pitäisi olla mahdollista kääntää puhelut Helsingin vaihteeseen eli 99:n. Puheluiden määrä on valtava, jos kaikki kääntävät puhelut kyseessä olevaksi ajaksi virastolla paikalla olevalle tai viraston asiakaspalveluun.”

”Mielestäni puhelinpalveluiden välityksen ei tarvitsisi olla sijoitettuna Helsinkiin. Asian pystyisi hyvin hoitamaan jossakin taantuvassa maakunnassa. Tällaiset toiminnot ovat juuri niitä, joiden ei tarvitse fyysisesti sijaita Helsingissä.”